

**ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE EMISIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE LOS
DIFERENTES TIPOS DE PÓLIZAS EN LA EMPRESA AIG SEGUROS
GENERALES**

ANDRES FELIPE LEDESMA BANGUERO

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2008**

**ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE EMISIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE LOS
DIFERENTES TIPOS DE PÓLIZAS EN LA EMPRESA AIG SEGUROS
GENERALES**

ANDRES FELIPE LEDESMA BANGUERO

**Pasantía para optar al título de
Ingeniero Industrial**

**Director
JORGE EDUARDO CALPA
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCION
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SANTIAGO DE CALI
2008**

Nota de aceptación:

Aprobado por el comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Ingeniero Industrial

Ing. JORGE EDUARDO CALPA
Director

Ing. GIOVANNI ARIAS
Jurado

Santiago de Cali, junio de 2008

CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	10
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	13
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2. JUSTIFICACION	15
3. OBJETIVOS	16
3.1 OBJETIVO GENERAL	16
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	16
4. ANTECEDENTES	17
5. MARCO TEÓRICO	18
5.1 ESTUDIO DE MÉTODOS	18
5.1.1 Técnicas para analizar y diseñar métodos de trabajo	18
5.2 ESTUDIO DE TIEMPOS	20
5.2.1 Elementos y preparación para el estudio de tiempos	20
5.3 CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO	24
5.3.1 Puntos clave	24
5.4 FLUJOGRAMA	27
5.4.1 Características de los Flujogramas	28

5.4.2 Simbología de los Flujogramas	28
5.4.3 Diseño y Elaboración de Flujogramas	28
6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	30
6.1 HISTORIA	30
6.2 VISION	30
6.3 MISION	30
6.4 VALORES CORPORATIVOS	31
6.5 ORGANIGRAMA	31
7. EL PROCESO ACTUAL DE EMISIÓN DE PÓLIZAS	32
7.2 TIPOS DE SOLICITUD	35
7.3 TIPOS DE PÓLIZAS	35
7.4 TAREAS REALIZADAS EN LAS ACTIVIDADES EMPLEADAS EN EL PROCESO ACTUAL DE EMISION DE POLIZAS	36
7.4.1 Recepción	36
7.4.2 Clasificación	36
7.4.3 Análisis	36
7.4.4 Asignación	37
7.4.5 Mesa de entrada	37
7.4.6 Emisión	37
7.4.7 Impresión	37
7.4.8 Empaque	38
7.4.9 Inspección y despacho	38

7.5 IDENTIFICACIÓN DE FALLAS DEL MÉTODO ACTUAL	38
8. MEJORAS EN EL PROCESO DE EMISIÓN DE PÓLIZAS	41
8.1 DESARROLLO DE UN NUEVO MÉTODO	41
8.1.1 El proceso mejorado de emisión de pólizas	41
8.1.2 Objetivo del flujo grama del método mejorado	44
8.1.3 Tareas realizadas en las actividades empleadas en el proceso mejorado de emisión de pólizas	44
8.1.4 Beneficios del método propuesto	46
9. ESTANDARIZACIÓN	47
9.1 METODOLOGÍA DE ESTANDARIZACIÓN	47
9.2 TIEMPO ESTANDAR	49
10. CONCLUSIONES	54
11. RECOMENDACIONES	55
BIBLIOGRAFIA	56
ANEXOS	57

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Suplementos según su función	26
Tabla 2. Toma de tiempo normal	47
Tabla 3. Valor porcentual Suplemento	48
Tabla 4. Formato análisis de tiempos para recepción y clasificación	49
Tabla 5. Formato análisis de tiempos para el proceso de análisis	50
Tabla 6. Formato análisis de tiempos para asignación	51
Tabla 7. Formato análisis de tiempos para mesa de entrada	51
Tabla 8. Formato análisis de tiempos para emisión	52
Tabla 9. Formato análisis de tiempos para inspección	52
Tabla 10. Formato análisis de tiempos para impresión, empaque y despacho	53
Tabla 11. Tiempo estándar del proceso	53

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama sucursal Cali Empresa AIG Seguros Generales	31
Figura 2. Diagrama general del proceso actual de emisión de pólizas	33
Figura 3. Flujograma del método actual	34
Figura 4. Diagrama general mejorado del proceso de emisión	42
Figura 5. Flujograma Método Mejorado	43

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Ejemplos de pólizas de hogar y auto de la compañía	57
Anexo B. Ejemplo de solicitudes mal diligenciadas	61

GLOSARIO

ACTIVIDAD: conjunto de acciones afines y sucesivas que forman parte de un procedimiento, ejecutado por una misma persona o unidad administrativa

ASEGURADO: es la persona física o moral, que con el pago de una prima de seguros, obtiene una contraprestación reflejada en el contrato de seguros

ASEGURADORA: compañía de seguros autorizada por la SHCP, para asegurar riesgos contemplados en un contrato de seguros, llamado póliza

BRÓKER O AGENTE CORREDOR DE SEGUROS: persona natural o jurídica con credencial otorgada por la Superintendencia de Bancos que tiene a su cargo y bajo su responsabilidad, el asesor al Asegurado en la contratación de pólizas de seguros, en el trámite de siniestros y el mantenimiento de las pólizas. Es el intermediario entre el Asegurado y la Aseguradora

CRONÓMETRO DECIMAL DE HORAS: cronómetro usado para la medición del trabajo, cuya carátula está graduada en diezmilésimos (0.0001) de hora

CRONÓMETRO DECIMAL DE MINUTOS: cronómetro usado para la medición del trabajo, cuya carátula está graduada en centésimos (0.01) de minuto.

CSG: grupo de servicio al cliente.

DEMORA: cualquier interrupción de la rutina de trabajo que no ocurre en el ciclo de trabajo típico.

DEMORA EVITABLE: interrupción del trabajo productivo debido por completo al operario y que no ocurre en el ciclo de trabajo normal.

DEMORA INEVITABLE: interrupción de la continuidad de una operación que sales del control del operario.

DESEMPEÑO: razón de la producción real del operario entre la producción estándar.

DIAGRAMA DE FLUJO: es una representación gráfica que permite mostrar la secuencia cronológica de pasos y actividades que se llevan a cabo para realizar un trabajo

ESTUDIO DE MÉTODOS: registro y examen crítico sistemático de los modos existente y proyectados de llevar a cabo un trabajo, como medio de idear y aplicar métodos más sencillo y eficaces y de reducir los costos.

ESTUDIO DE TIEMPOS: técnica de medición del trabajo empleada para registrar los tiempos y ritmos de trabajo correspondientes a los elementos de una tarea definida, efectuar en condiciones determinadas, y para analizar los datos a fin de averiguar el tiempo requerido para efectuar la tarea según una norma de ejecución preestablecida.

FUNCIÓN: conjunto de actividades afines de un órgano o Unidad Administrativa, dirigidas a cumplir con los objetivos institucionales

MÉTODO: es la manera de efectuar una operación o una secuencia de operaciones.

OPERACIÓN: acción o conjunto de acciones destinadas a obtener un resultado previsto.

PÓLIZA: es la evidencia escrita y válida entre el asegurado y la aseguradora. Se le denomina también como contrato de seguros

PROCEDIMIENTO: método o sistema estructurado para ejecutar algunas cosas.

PROCESO: conjunto de operaciones lógicas y aritméticas ordenadas, cuyo fin es la obtención de un(os) resultado(s) determinado(s).

RAMO: es el término que se utiliza para determinar el tipo o clase de seguro que existe. Hay varios ramos: de vida, de daños, de accidentes y enfermedades, de autos, de responsabilidad civil, etc.

RENOVACIÓN: es el proceso que se efectúa entre el asegurado, la aseguradora y el agente de seguros, con el objeto de elaborar una nueva póliza por un periodo determinado. La renovación puede modificar, aumentar o disminuir las cláusulas o la suma asegurada de una póliza vencida

VIGENCIA: es el período durante el cual la aseguradora se compromete, a proteger mediante el pago de una prima, a cubrir un bien o una persona

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolla en el área de suscripción de la empresa AIG seguros generales. El proyecto contempla realizar una propuesta de cambio en el método del proceso de elaboración de pólizas y una estandarización del mismo con el fin de mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes hechas por los clientes de la empresa. En la primera parte del trabajo se presentan los aspectos generales del proyecto, se plantea el problema principal, los antecedentes de la empresa, breve reseña histórica, también se establecen los objetivos del proyecto.

El estudio del trabajo de métodos y tiempos, constituye la herramienta principal utilizada para conocer las actividades del proceso de emisión y suscripción, detectar los principales problemas que afectan el buen desarrollo de él. Las falencias más importantes que influyen negativamente en el proceso del área de suscripción se deben principalmente a la mala ubicación de algunas actividades, mala comunicación entre los participantes, problemas de tipo tecnológico y logístico por parte de la compañía que presta el servicio de correo, además falta de un seguimiento a las solicitudes, todo esto ocasiona demoras.

Para solucionar estas deficiencias y mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes de los clientes, se propone un nuevo método del proceso de emisión de pólizas, que permita un flujo más rápido, un mejor control sobre las solicitudes, eliminación de reproceso y una reducción en el tiempo del proceso. Con la propuesta, los cambios para el proceso de emisión, no representan demasiado esfuerzo económico y los beneficios obtenidos son realmente convenientes para la empresa, puesto que se tienen mejor control y reducción de tiempos de las solicitudes, con un ambiente más ordenado, además de que se reduce considerablemente la posibilidad de que ocurran demoras. Al concluir el proyecto, se puede ver que prácticamente se han cumplido con los objetivos propuestos de acuerdo a la metodología.

INTRODUCCIÓN

Colombia ha empezado desde hace algunos años un proceso de apertura económica y comercial, que le permite al consumidor final elegir libremente lo que a su gusto estime más conveniente.

Entender las necesidades del consumidor final, y transformar esas necesidades en acciones, es indispensable en el ambiente competitivo actual, por la tanto, el empresario debe prestarle mucha atención a los requerimientos de ese consumidor durante el ciclo completo del servicio, es decir, el primer contacto del cliente con la organización hasta la obtención del servicio o producto recibido a satisfacción del cliente. Con los continuos cambios que ocurren en el entorno empresarial y de negocios se hace necesario entenderlos desde una perspectiva diferente, como un enfoque monetario y de constante crecimiento a nivel competitivo. La importancia que ha tomado un desempeño sólido y consistente en los procesos operativos en un negocio es esencial para poder sobresalir en un mercado globalizado.

La constante evolución de los procesos y procedimientos es de suma importancia puesto que el cliente cada día es más exigente y la competencia más arrasadora e innovadora, como lo presentado en la empresa de seguros AIG que se encuentra reconocida como una multinacional y líder entre las organizaciones internacionales de seguros.

En este trabajo se muestra un estudio en la empresa AIG seguros generales sucursal Cali, que en busca de la excelencia, mejorar las relaciones y la calidad de servicio al cliente, se examina el método empleado para la elaboración de pólizas, se registra la información obtenida, con la cual se diagnostican las causas que generan demoras y reproceso en el área de suscripción con el objetivo de mejorarlo para incrementar el nivel de respuesta a las solicitudes y así cumplir con el plazo de entrega. Además en esta parte del trabajo se realizaron flujogramas, los cuales ayudan a una mejor comprensión del proceso. Después de un estudio al método, se realizó un estudio de tiempos, es necesario conocer el tiempo que necesita un operario para realizar las diferentes tareas que conlleva este proceso, el sistema empleado en este trabajo fue el de cronometraje, por consiguiente, se tomaron tiempos de observaciones, los cuales se multiplican por una valoración de desempeño del operario al igual que un porcentaje de tiempo de suplementos, para finalmente determinar así el tiempo estándar del proceso.

Con este proyecto AIG seguros generales sucursal Cali mejora la ausencia del control sobre las solicitudes y conoce el tiempo para la elaboración de pólizas, con esto busca ganar competitividad en el mercado nacional.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la empresa AIG seguros generales, tiene falencias en su proceso de emisión y suscripción de pólizas, tales como reproceso innecesario generado por el control inadecuado en el área de despacho ocasionando sobrecostos en papelería , hay ausencia de un control o seguimiento pertinente a cada solicitud que llega a la empresa, igualmente se presenta retrasos en las actividades involucradas en el desarrollo del proceso , todo esto incurre en demoras en la respuesta al cliente a quien se le incumple con el compromiso establecido de darle una solución a su solicitud en máximo 72 horas.

Teniendo en cuenta las exigencias de los clientes y el alto nivel competitivo actual, AIG seguros generales sucursal Cali desea revisar, evaluar la situación actual del proceso de emisión y suscripción de pólizas y si es necesario modificar la secuencia de los pasos que se deben seguir en el proceso.

¿Cómo reconocer los tiempos en el proceso de emisión y suscripción de los diferentes tipos de póliza de tal forma que se mejore la calidad de servicio de respuesta al cliente?

2. JUSTIFICACION

En la parte técnica de este proyecto se analiza que hoy día en el mundo, las empresas se ven más preocupadas por ser más competitivas en el mercado. Los clientes cada vez exigen más en lo referente al tiempo de respuesta. Por este motivo se ven obligadas a implementar controles en sus operaciones y procesos con el fin de incrementar la eficacia y eficiencia que a su vez eliminen o disminuyan en lo posible cualquier tipo de error o actividad adicional innecesaria que puedan surgir en el proceso y debido a que hay demoras en los tiempos de respuesta al cliente, la empresa AIG seguros generales tienen falencias que retrasan el proceso productivo en la elaboración de las pólizas.

En la parte económica con este proyecto la empresa incrementaría su productividad y mejorará sus ingresos; sería más competitiva a nivel regional, tendría menos costes en sus niveles operacionales ya que se eliminan las demoras, reproceso y ahorraría costos en ciertos aspectos como papelería, energía y fleteo.

En la parte social el desarrollo y aplicación de este proyecto generará un valor agregado para la compañía en términos del logro de sus objetivos gracias a los resultados arrojados por el estudio, los cuales aportarán información importante para el control y mejoramiento continuo de sus procesos brindándole a la empresa un mayor reconocimiento a nivel social y regional como una institución ágil en sus tramites y de respuesta oportuna al cliente.

En la parte personal con este proyecto da una familiaridad con la carrera aplicando conocimientos adquiridos en el transcurso de la misma, igualmente para la universidad porque va a contar con información del proceso llevado a cabo, el cual puede ser de gran ayuda a los estudiantes que en un futuro requieran consultas similares para el estudio y/o desarrollo de sus proyectos.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar e implementar un estudio de métodos y tiempos que permitan estandarizar los procesos de suscripción y emisión para la elaboración de las pólizas con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta al cliente.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar el método existente en el proceso de la tramitología de pólizas para diagnosticar la problemática y causas que generan demoras y reproceso en el área de suscripción de la empresa.
- Identificar el proceso de suscripción y emisión de pólizas empleados por la compañía para establecer las mejoras en esta área con el fin de estandarizar el proceso.
- Diseñar, proponer un método efectivo en el área de suscripción con el fin de determinar tiempos para estandarizar las diferentes actividades en el proceso de la elaboración de las pólizas.
- Diseñar y elaborar flujo gramas para el proceso de suscripción y emisión de pólizas para mayor comprensión del mismo.
- Implementar el método y tiempos de las actividades realizadas en el proceso de suscripción y emisión que permita tener control sobre dichas tareas.

4. ANTECEDENTES

En el 2002 AIG seguros generales cambio el proceso de emisión y suscripción de pólizas a nivel nacional, basándose en tener control sobre las emisiones y suscripciones realizadas en las sucursales. Anteriormente todo el proceso involucraba menos personal y había una respuesta más inmediata a las solicitudes de los clientes ya que todo se hacía en la sucursal y no como ahora puesto que parte del proceso de emisión y suscripción de pólizas es realizado en Bogotá sede principal en Colombia.

El proceso actual para suscribir y emitir pólizas empleado por la compañía no ha sido muy eficaz y eficiente ya que presenta falencias como reproceso, aumento en el gasto de papelería, mayor personal empleado entre otros. Al pasar de los años AIG seguros generales sucursal Cali ha Aumentado su producción, sobresaliendo entre las organizaciones internacionales de seguros como una empresa líder, esto gracias a la buena gestión del área comercial de la compañía. Con el incremento en el trabajo en el área de suscripción y las falencias generadas en el proceso de emisión AIG ha incumplido en ocasiones con el acuerdo de dar una oportuna respuesta a las solicitudes hechas por el cliente y en ocasiones se ha llegado a la pérdida de ellos.

Para lograr ser más competitiva y encaminada a la eficiencia en sus procesos a mediados del año 2007 AIG decidió tomar cartas en el asunto y dejar de ser indiferente ante los inconvenientes generados en el desarrollo del proceso empleado, para evitar demoras en la respuesta al cliente y prestarle un servicio oportuno.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 ESTUDIO DE MÉTODOS

De acuerdo a lo planteado por Magali¹. El estudio de métodos se puede definir como el registro y el examen sistemático de las formas de realizar actividades, con el propósito de obtener mejoras

5.1.1 Técnicas para analizar y diseñar métodos de trabajo. Se deben aplicar diferentes técnicas para diseñar y analizar los métodos de trabajo, las cuales consisten en ocho etapas o pasos los cuales son:

- **Seleccionar.** Seleccionar el trabajo. Como no se puede mejorar al mismo tiempo todos los ciclos de trabajo de la empresa, los primeros trabajos cuyo método debe de mejorarse son los de mayor riesgo de accidentes e impactos. La selección de la esfera, actividad, proceso o procedimiento que se ha de estudiar implica los principios básicos del estudio del trabajo. La selección consiste en dos componentes: hallar las esferas que entrañan problemas o posibilidades importantes y luego darles prioridad.
- **Registrar.** Es el registro de todos los detalles y hechos del trabajo con el fin de analizarlos y no solo por obtener una historia o cuadro de cómo se están haciendo las cosas. Esto facilita el análisis de la operación, el registro a menudo sigue la siguiente jerarquía, el observador registra primero la información relativa a todo el sistema, antes de pasar a registrar los procedimientos concretos y luego las actividades particulares.
- **Examinar, idear, evaluar y definir.** Analizar los detalles. Para analizar un trabajo en forma completa, en el estudio de métodos se utilizan una serie de preguntas que deben aplicarse en cada detalle con el objeto de justificar la existencia, el lugar, el orden, la persona y la forma en que se ejecuta. Las preguntas mencionadas y su forma de usarlas son las siguientes:

✓ ¿Por qué se hace?

¹ BOLIVAR, Magali. Estudios de Métodos [en línea]. Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Industrial, 2005. [Consultado 07 de julio, 2007]. Disponible en Internet: <http://www.monografias.com/>

- ✓ ¿Para qué sirve? Las respuestas a estas dos preguntas nos justifican el propósito de cada detalle, esto nos viene a decir la razón de su existencia. El siguiente paso es cuestionarse.
- ✓ ¿Dónde debe hacerse el detalle?
- ✓ ¿Cuándo debe hacerse?
- ✓ ¿Quién debe hacerlo?

La pregunta “dónde debe hacerse el detalle” lleva a pensar y a investigar si el lugar en el que se hace el trabajo es la más conveniente. La pregunta “cuándo debe hacerse” conduce a investigar el tiempo, es decir, si el orden y la secuencia en que se ejecutan los detalles son los más adecuados para la realización del procedimiento. La pregunta “quién debe hacerlo” nos hace pensar e investigar si la persona que está ejecutando el detalle es la más indicada. Después de haber tratado de justificar el lugar, secuencia y persona, se debe tratar de justificar que la forma en que se está haciendo el detalle es la más correcta.

¿Cómo se hace el detalle? Esta pregunta llevará a buscar una mejor forma de hacerlo. Estas preguntas proporcionan una forma de analizar un estudio de métodos, sin embargo la persona que realice este tipo de estudio debe de tener una mentalidad abierta y receptiva para toda aquella información que pueda obtener, ya sea mediante la observación o la comunicación. Además un criterio estrictamente analítico, el estudio del método exige que esta mentalidad investigue las causas y no los efectos, registre los hechos, no las opciones y tome en cuenta las razones, no las excusas.

✓ **Desarrollo para un nuevo método de trabajo.** A la hora de desarrollar un nuevo método es necesario considerar las respuestas obtenidas de las preguntas planteadas anteriormente y así poder tomar las siguientes acciones:

- **Eliminar.** Las operaciones o elementos innecesarios que se estén ejecutando en el proceso.
- **Cambiar.** Si se logra desarrollar un mejor método, en un lugar más conveniente, un orden más adecuado y en menor tiempo, se cambia y se ejecuta el nuevo método.
- **Simplificar.** Todos aquellos detalles que no han podido ser eliminados, posiblemente puedan ser ejecutados en forma más fácil y rápida.

Un aspecto importante del establecimiento de nuevos métodos radica en evaluar un método posible y compararlo con el método existente o con otro cambio factible. Conviene asegurarse de que todo método modificado responde a los objetivos de la investigación, pero es igualmente importante determinar las

ventajas secundarias de cualquier modificación. En este caso se implementaran la normalización de los procesos y procedimientos para aumentar la eficiencia, el mejoramiento de la presentación, calidad, etc.

- **Implantar y mantener.** Aplicación del nuevo método: Antes de instalar una mejora es necesario tener la seguridad de que la solución es práctica para mantener un control de los procedimientos. Para no olvidar nada se debe hacer una revisión de la idea. Esta revisión deberá incluir como parte fundamental todos los aspectos económicos y de seguridad, así como otros factores. Si se logra el entendimiento y la cooperación de la gente, disminuirá enormemente las dificultades de implementación y prácticamente se asegurara el éxito.

La implantación de un método revisado es siempre importante. Si la implantación se efectúa torpemente, el nuevo método tiene pocas posibilidades de dar resultado. La capacitación y el sostén de los que participaran en el cambio son esenciales. Cuando se implanta por primera vez un nuevo sistema o procedimiento, puede resultar necesario complementar la descripción formal con unas instrucciones correctas.

5.2 ESTUDIO DE TIEMPOS

Niebel y Freivalds² definen el estudio de tiempos como una técnica para determinar con la mayor exactitud posible, partiendo de un número de observaciones, el tiempo para llevar a cabo una tarea determinada con arreglo a una norma de rendimiento preestablecido.

5.2.1 Elementos y preparación para el estudio de tiempos. Es necesario que, para llevar a cabo un estudio de tiempos, el analista tenga la experiencia y conocimientos necesarios y que comprenda en su totalidad una serie de elementos que a continuación se describen para llevar a buen término dicho estudio.

- **Selección de la operación.** Que operación se va a medir. Su tiempo, en primer orden es una decisión que depende del objetivo general que perseguimos con el estudio de la medición. Se pueden emplear criterios para hacer la elección:

- a. El orden de las operaciones según se presentan en el proceso.

² NIEBEL, Benjamín; FREIVALDS, A. Ingeniería Industrial Métodos, estándares y diseño del trabajo. 9 ed. México: Alfa omega, 2001. p. 216.

b. La posibilidad de ahorro que se espera en la operación. Relacionado con el costo anual de la operación que se calcula mediante la siguiente ecuación:

$$\text{Costo anual de operación} = (\text{actividad anual})(\text{tiempo de operación})(\text{salario horario})$$

c. Según necesidades específicas.

- **Selección del operador.** Al elegir al trabajador se deben considerar los siguientes puntos: Habilidad, deseo de cooperación, temperamento y experiencia.³

- Actitud frente al trabajador.

El estudio debe hacerse a la vista y conocimiento de todos.

El analista debe observar todas las políticas de la empresa y cuidar de no criticarlas con el trabajador.

No debe discutirse con el trabajador ni criticar su trabajo sino pedir su colaboración.

Es recomendable comunicar al sindicato la realización de estudios de tiempos.

El operario espera ser tratado como un ser humano y en general responderá favorablemente si se le trata abierta y francamente.

- **Análisis de comprobación del método de trabajo.** Nunca se debe cronometrar una operación que no haya sido normalizada, la normalización de los métodos de trabajo es el procedimiento por medio del cual se fija en forma escrita una norma de método de trabajo para cada una de las operaciones que se realizan en la fábrica.

En estas normas se especifican el lugar de trabajo y sus características, las máquinas y herramientas, los materiales, el equipo de seguridad que se requiere para ejecutar dicha operación como lentes, mascarilla, extinguidores, delantales, botas, etc.

Un trabajo estandarizado o con normalización significa que una pieza de material será siempre entregada al operario de la misma condición y que él será capaz de ejecutar su operación haciendo una cantidad definida de trabajo, con los movimientos básicos, mientras siga usando el mismo tipo y bajo las mismas condiciones de trabajo.

³Ibíd., p. 216.

La ventaja de la estandarización del método de trabajo resulta en un aumento en la habilidad de ejecución del operario, lo que mejora la calidad y disminuye la supervisión personal por parte de los supervisores; el número de inspecciones necesarias será menor, lográndose una reducción en los costos.

▪ **Ejecución del estudio de tiempos.** Obtener y registrar toda la información concerniente a la operación, es importante que el analista registre toda la información pertinente obtenida mediante observación directa, en previsión de que sea necesario consultar posteriormente el estudio de tiempos. La información se puede agrupar como de la siguiente forma:

Información que permita identificar el estudio de cuando se necesite.

Información que permita identificar el proceso, el método, la instalación o la máquina.

Información que permita identificar al trabajador.

Información que permita describir la duración del estudio.

Requerimientos Del Estudio De Tiempos

Deben cumplirse ciertos requerimientos fundamentales antes de tomar un estudio de tiempos. Por ejemplo, si se requiere un estándar de una nueva tarea, o de una tarea anterior en la que el método o parte de él se ha alterado, el operario debe estar familiarizado por completo con la nueva técnica antes de estudiar la operación. Además, el método debe estandarizarse en todos los puntos en que se usen antes de iniciar el estudio. A menos que todos los detalles del método y las condiciones de trabajo se hayan estandarizado, los estándares de tiempo tendrán poco valor y se convertirán en una fuente continua de desconfianza, resentimientos y fricciones internas. Los analistas deben comunicar al representante del sindicato, al supervisor del departamento y al operario se estudiara el trabajo. Cada parte puede hacer planes específicos y tomar las medidas necesarias para realizar un estudio coordinado y adecuado. El operario debe verificar que lo hace con el método correcto y debe estar familiarizado con todos los detalles de esa operación. El supervisor debe verificar el método para asegurar que la alimentación, la velocidad, las herramientas, los lubricantes, etcétera, cumplen con las practicas estándar, como lo establece el departamento de métodos. También ha de investigar la cantidad de material disponible para que no ocurran faltantes durante el estudio. Si dispone de varios operarios para el estudio, debe determinar quien tendrá los resultados más satisfactorios.

Equipos Para El Estudio De Tiempos

El equipo mínimo para llevar a cabo un programa de estudio de tiempos incluye un cronómetro, una tabla, las formas para el estudio y una calculadora de bolsillo. También puede ser útil un equipo de video grabación.

Cronometro

En la actualidad se usan dos tipos de cronómetro: 1) el cronómetro tradicional con décimos de minuto (0.01 min) y 2) el cronómetro electrónico muchas más práctico. El cronómetro decimal, tiene 100 divisiones en la cara, y cada división es igual a 0.01 minutos, es decir, un recorrido completo de la manecilla larga requiere un minuto. El círculo pequeño en la cara del cronómetro tiene 30 divisiones, cada una igual a un minuto. Entonces, por cada revolución completa de la manecilla larga, la corta se mueve una división o un minuto. Para iniciar el cronómetro, se desliza el botón lateral hacia la corona. El movimiento contrario detiene el reloj con las manecillas en la posición en que se encuentren. Para continuar la operación desde el punto en que se detuvieron las manecillas, se desliza el botón hacia la corona. Al oprimir la corona, ambas manecillas, la larga y la corta, regresan a cero. Al soltar el cronometro inicia de nuevo la operación, a menos de que se deslice el botón lateral alejándolo de la corona.

Elementos Del Estudio De Tiempos

La realización de un estudio de tiempos es tanto una ciencia como un arte. Para asegurar el éxito, el analista debe poder inspirar confianza, aplicar su juicio y desarrollar un enfoque de acercamiento personal con quienes tenga contacto. Además, sus antecedentes y capacitación deben prepararlo para entender a fondo y realizar las distintas funciones relacionadas con el estudio. Estos elementos incluyen; seleccionar al operario, analizar el trabajo y desglosarlo en sus elementos, registrar los valores elementales de tiempos transcurridos, calcular la calificación del operario, asignar los suplementos adecuados; en resumen, llevar a cabo el estudio.

Desempeño Del Operario

Como el tiempo real requerido para ejecutar cada elemento del estudio depende en un alto grado de habilidad y esfuerzo del operario, es necesario ajustar hacia arriba el tiempo normal del operario bueno y hacia abajo el del menos capacitado. Por lo tanto, antes de dejar la estación de trabajo, el analista debe dar una calificación justa e imparcial al desempeño en el estudio. En un ciclo corto con trabajo

repetitivo, es costumbre aplicar una calificación al estudio completo, o una calificación promedio para cada elemento. Por el contrario, cuando los elementos son largos y contienen diversos movimientos manuales, es más práctico evaluar el desempeño de cada elemento conforme ocurre.

Cuando califica el desempeño o nivela el sistema, el observador evalúa la efectividad de la operación en términos del desempeño de un operario “normal” que ejecuta el mismo elemento. El valor de la calificación se expresa como un decimal o un porcentaje y se asigna al elemento observado. Un operario “normal” se define como un operario calificado, completamente experimentado que trabaja en las condiciones acostumbradas en la estación de trabajo, a un paso no demasiado rápido y no demasiado lento, sino representativo del promedio.

El principio básico al calificar el desempeño es ajustar el tiempo medio observado (TO) para cada elemento ejecutado durante el estudio al tiempo normal (TN) que requerirá el operario normal para realizar el mismo trabajo:

$$TN = TO \times C/100$$

Donde C se expresa como porcentaje, con el 100% correspondiente al desempeño estándar de un operario normal. Para realizar un trabajo justo al calificar, se debe poder ignorar la personalidad y otros factores de variación, y sólo considerar la cantidad de trabajo realizado por unidad de tiempo, comparado con la cantidad de trabajo que producirá un trabajador normal⁴.

5.3 CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO. Niebel afirmar lo siguiente

5.3.1 Puntos clave.

Usar calificaciones para ajustar tiempos observados a los esperados.

- La calificación de velocidad es el método más rápido y sencillo.
- Para estudios con elementos de larga duración, se califica cada uno por separado.
- Calificar al operario antes de registrar el tiempo.

⁴ Ibíd., p. 341.

- Para estudios con elementos de corta duración, calificar todo el estudio.
- Práctica y calificación de la práctica.

La calificación de desempeño es tal vez el paso más importante en todo el procedimiento de medición del trabajo. También es el paso más sujeto a críticas, ya que se basa por completo en la experiencia, capacitación y juicio del análisis de medición del trabajo. Sin importar si el factor de calificación se basa en la velocidad o el ritmo de salida o en el desempeño del operario comparado con el del trabajador normal, el juicio es el criterio para determinar el factor de calificación. Por esta razón, los analistas deben ser personas integrales en todos sentidos.

Suplementos

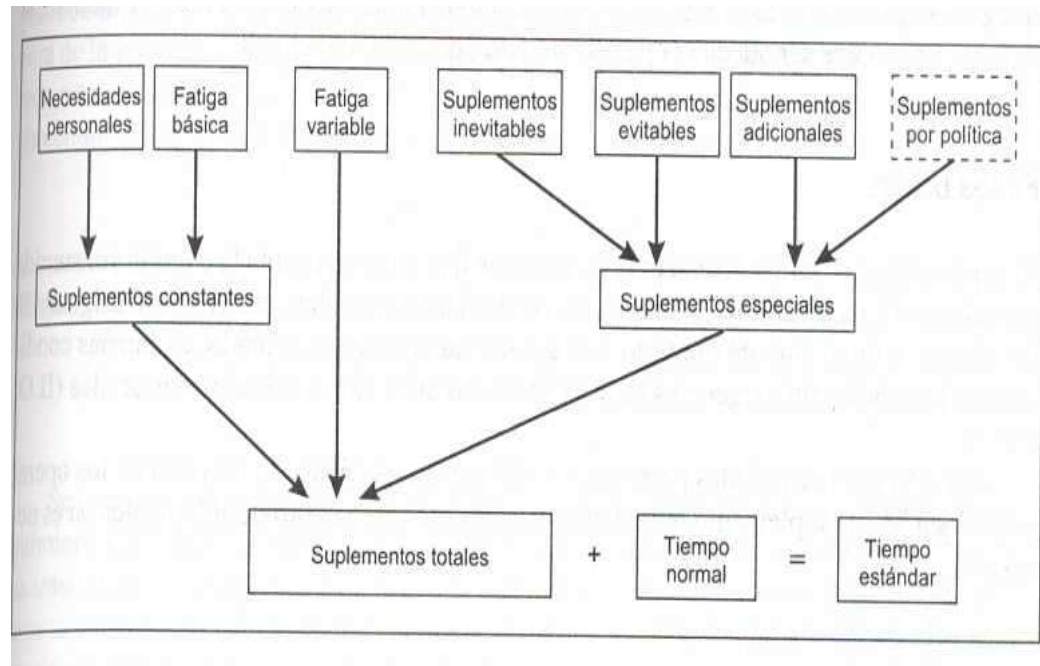
Ningún operario puede mantener un paso promedio todos los minutos del día de trabajo. Pueden tener lugar tres clases de interrupciones para las que debe asignarse tiempo adicional. La primera son las interrupciones personales, como viajes al baño y a los bebederos; la segunda es la fatiga que afecta aun a los individuos más fuertes en los trabajos más ligeros. Por último, existen retrasos inevitables, como herramientas que se rompen, interrupciones del supervisor, pequeños problemas con las herramientas y variaciones del material, todos ellos requieren la asignación de algún tiempo. Como el estudio de tiempos se toma en un periodo relativamente corto y como los elementos extraños se eliminan para determinar el tiempo normal (nivelado), debe añadirse un suplemento al tiempo normal para llegar un estándar justo que un trabajador pueda lograr con facilidad. El tiempo requerido para un operario promedio, calificado, y capacitado, trabajando a paso normal y realizando un esfuerzo promedio, para ejecutar la operación se llama tiempo estándar (TS) de esa operación. Por lo común, el suplemento se da como un porcentaje o fracción del tiempo normal y se usa como un multiplicador igual a 1 + suplemento:

$$TS = TN + TN * SUPLEMENTO = TN * (1 + SUPLEMENTO)$$

Los suplementos se aplican a tres partes del estudio: 1) al tiempo de ciclo total; 2) sólo al tiempo de máquina, y 3) sólo al tiempo de esfuerzo manual. Los suplementos aplicables al tiempo de ciclo total se expresan como porcentaje del mismo y compensan demoras como necesidades personales, limpieza de la estación de trabajo y lubricación de la máquina. Los suplementos de tiempo de máquina incluyen el tiempo para mantenimiento de herramientas y variaciones de la energía, mientras que las de moras se representan los suplementos por esfuerzos son fatigas y ciertos retrasos inevitables

Suplementos según su función

Tabla 1. Suplementos según su función



Fuente: NIEBEL, Benjamín; FREIVALDS, A. Ingeniería Industrial Métodos, estándares y diseño del trabajo. 10 ed. México: Alfa omega, 2001. p.383.

Suplementos Constantes

Necesidades personales

Las necesidades personales incluyen suspensiones del trabajo precisas para mantener el bienestar del empleado que necesita, por ejemplo, beber agua e ir al sanitario. Las condiciones generales de trabajo y el tipo de tarea influyen en el tiempo necesario para las demoras personales. Por ejemplo, condiciones que incluyen trabajo pesado realizado a altas temperaturas, como en el cuarto de prensas de un departamento de moldeo de hule o en un taller de forja caliente donde se requerían suplementos mayores para necesidades personales que cuando se realiza trabajo ligero en áreas con temperaturas agradables.

No existe una base científica para asignar un porcentaje numérico; en realidad las necesidades personales son individuales. La verificación detallada de la producción ha demostrado que un suplemento de 5%

para tiempo personal, o cerca de 24 minutos en 8 horas, es adecuado en condiciones de trabajo de un taller típico

Fatiga básica

El suplemento por fatiga básica es una constante que toma en cuenta la energía consumida para llevar a cabo el trabajo y aliviar la monotonía. Se considera conveniente asignar 4% del tiempo normal para un operario que ejecuta trabajo ligero, sentado, en buenas condiciones de trabajo, sin exigencias especiales de sus sistemas motrices o sensoriales.

Suplementos Especiales

Demoras inevitables

Este tipo de demoras se aplican a los elementos de esfuerzo e incluye: interrupciones del supervisor, despachador, analista de estudio de tiempos y otros; irregularidades en los materiales; dificultad para cumplir con las tolerancias y especificaciones y demoras de interferencia cuando se hacen asignaciones de maquinas múltiples.

Demoras evitables

No es costumbre asignar suplementos por retrasos evitables, como son visitas a otros operarios por motivos sociales, detenciones sin razón y ociosidad que no corresponde al descanso para recuperarse de la fatiga. Aunque los operarios pueden tomar estas demoras a costa de la producción, no se asignan suplementos por estas detenciones de trabajo en el desarrollo de los estándares.

Tiempo Estándar

La suma de los tiempos elementales con suplementos da el estándar.

$$TS = TN + TN * SUPLEMENTO = TN * (1 + SUPLEMENTO)^5$$

5.4 FLUJOGRAMA

El flujo grama o diagrama de flujo, consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos por medio de símbolos.

Es importante ya que ayuda a designar cualquier representación gráfica de un

⁵ Ibid., p. 343, 383, 384.

procedimiento o parte de este, El flujo grama de conocimiento o diagrama de flujo, como su nombre lo indica, representa el flujo de información de un procedimiento⁶.

5.4.1 Características de los Flujogramas

- Permitir al analista asegurarse que ha desarrollado todos los aspectos del procedimiento.
- Dar las bases para escribir un informe claro y lógico.
- Es un medio para establecer un enlace con el personal que eventualmente operará el nuevo procedimiento.

5.4.2 Simbología de los Flujogramas. El círculo: significa una operación (una etapa o una subdivisión del proceso). Una operación se realiza cuando se crea, se altera, se aumenta o se sustrae algo. Ejemplo: emisión de un documento. La flecha o pequeño círculo: corresponde a un transporte o tarea de llevar algo de un lugar a otro. Ocurre cuando un objeto, mensaje o documento es trasladado de un lugar a otro.

El cuadrado: significa una inspección o control, ya sea de cantidad o de realidad. Es el acto de verificar o fiscalizar sin que se realicen operaciones. Ejemplo: verificación de una firma.

La letra D: representa una demora o retraso, ya sea por congestionamiento, distancia o por espera de alguna provisión por parte de otra persona. Significa una espera o un desplazamiento por agenda o la llegada de alguna cosa de quien se dependa para proseguir el proceso.

El triángulo con el vértice hacia abajo o hacia arriba: representa una interrupción casi definitiva o muy prolongada. Puede ser un almacenamiento (cuando se trata de materiales) o que algo se archiva (cuando se trata de documentos).

5.4.3 Diseño y Elaboración de Flujogramas. Se rige por una serie de símbolos, normas y pautas convencionales las cuales son:

- El formato o esqueleto del flujo grama debe dividirse en partes que representan a los departamentos, secciones o dependencias involucradas en el procedimiento. Cada departamento o sección debe mostrarse una sola vez en el flujo grama y en el mismo orden o secuencia cronológica de su aparición en el procedimiento que se describe de izquierda a derecha.

⁶ GOMEZ CEJAS, Guillermo. Sistemas administrativos Análisis y Diseños. Mexico: Editorial McGraw Hill, 1997. p. 96 – 103; 107- 117.

- Mostrar una misma dependencia más de una vez en el flujo grama aun cuando las acciones del procedimiento regresen a la misma.
- Las líneas indicadoras del flujograma deben ser más delgadas que las líneas divisorias del formato, rectas y angulares, dotadas de flechas en sus extremos terminales.
- Cada paso o acción del procedimiento debe enumerarse con claridad y describirse brevemente con muy pocas palabras.
- Cuando algún documento queda retenido en alguna dependencia del flujo grama se indica según sea archivado: definitivamente, temporalmente o retenido por algunos días (“D”), horas (“O”) o minutos (“’”).
- Cuando hay que destruir algún documento luego de ser utilizado en el procedimiento se indica con una (X) grande.
- Cuando en el procedimiento algún documento da origen a otro se indicará en el flujograma mediante una flecha interrumpida.
- Al igual que vimos en los organigramas en los flujo gramas cuando varias líneas se intercruczan sin tener relación se indica mediante una inflexión en cualquiera de ellas.
- Siempre resultará mejor que el flujo grama se muestre en una sola hoja, pero cuando en su extensión se tenga que continuar en otra página, se señala mediante un símbolo cualquiera dentro de un círculo, en la página donde se interrumpe y el mismo que suele llamarse conector se colocará en otra página como sigue.⁷

⁷GARCÍA CRIOLLO, R. Estudio del trabajo. Vol. II. México: Ed. Mc Graw – Hill, 1998. p. 158.

6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

6.1 HISTORIA

American International Group Inc. AIG, líder entre las organizaciones de seguros internacionales con sede en los Estados Unidos. Esta entre los mayores suscriptores de cobertura comercial e industrial de esa nación. Sus compañías miembros suscriben seguros patrimoniales, responsabilidad civil, accidentes personales, marítimo; y adicionalmente ofrece una variedad de servicios financieros.

Las compañías miembros de AIG emplean 80.000 personas, a través de una red de oficinas en más de 130 países y jurisdicciones.

AIG es una sociedad anónima cuya casa matriz esta en la ciudad de Nueva York y esta vigilada por las autoridades del estado de Nueva York que son las mas estrictas del mundo.

Las acciones de AIG se transan en las bolsas del Nueva York Stock Exchange, Tokio Stock Exchange Y París Bourse Stock Exchange.

AIG, único asegurador en el mundo con calificación AAA ha mantenido los más prestigiosos conceptos de los principales agencias de evaluación de entidades financieras y aseguradoras: AAA de Standard & Poors

6.2 VISION

Ofrecer productos y servicios de calidad superior para satisfacer las necesidades de aseguramiento de nuestros clientes⁸.

6.3 MISION

Somos una organización especializada en proteger el patrimonio de nuestros asegurados. Brindando una excelente calidad en nuestros productos y en nuestro

⁸. Página corporativa, Aig Seguros Generales. Cali, 2008. 1 Archivo de computador.

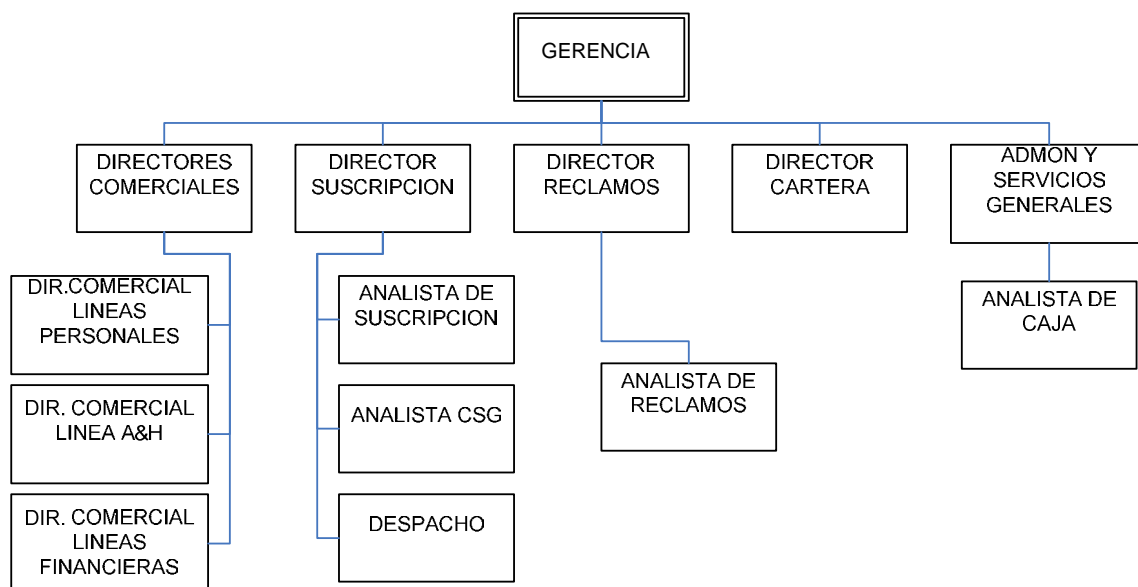
servicio al cliente interno y externo, siendo así la mejor opción para nuestros clientes, accionistas y el equipo humano que forman la familia AIG⁹.

6.4 VALORES CORPORATIVOS

- Integridad
- Calidad en el Servicio
- Fortaleza Financiera
- Liderazgo Responsable¹⁰

6.5 ORGANIGRAMA

Figura 1. Organigrama sucursal Cali EMPRESA AIG SEGUROS GENERALES



Fuente: AIG SEGUROS GENERALES. Página corporativa. Cali, 2008. 1 Archivo computador.

⁹ Ibid., 1 Archivo de computador.

¹⁰ Ibid., 1 Archivo de computador.

7. EL PROCESO ACTUAL DE EMISIÓN DE PÓLIZAS

Para la emisión o suscripción de cualquier tipo de póliza la empresa lleva a cabo el mismo proceso, el cual se describe a continuación:

Llegan solicitudes a la recepción, estas son registradas en el computador para tener un control de que se ha recibido, después son entregadas al director de suscripción quien revisa y separa los documentos dirigidos a él, inmediatamente pasa las solicitudes al analista del departamento cuya tarea es analizar si dichas solicitudes llegan con todos los documentos completos y si además cumplen con las políticas de la compañía para poder hacer la suscripción, si es así, se hace entrega de la solicitud a la analista de CSG la cual se encarga de asignar a través de un computador cada solicitud al usuario de la persona que emite en Bogotá según la línea del ramo, es decir, hay tres emisores uno por cada línea, seguidamente escanea la información (solicitud) a mesa de entrada, ubicada igualmente en la sede principal Bogotá, en el caso de que la solicitud no cumpla con las políticas de la compañía son devueltas al cliente. En mesa de entrada se reciben solicitudes de todas las sucursales de Colombia, donde se imprimen para ser entregadas al emisor correspondiente según el ramo. El emisor con los documentos en mano y la asignación en su usuario comienza con la tarea de emitir según lo solicitado. Después de haberse emitido la solicitud, el emisor envía orden de imprimir al área de impresión y posteriormente la póliza o certificado son empacados con sus respectivas copias de la solicitud, la producción es enviada a la sucursal por correo, la compañía que presta este servicio es DHL.

En la sucursal inmediatamente después de recibir la producción se procede a hacer una inspección, se verifica un empaque y presentación adecuada de la póliza como también se verifica una buena emisión, es decir, si el documento emitido cumple con lo requerido por el cliente de acuerdo a lo solicitado, en esta parte del proceso se descargan las solicitudes pendientes encontradas en las bandejas de cada ramo, si la póliza emitida no cumple con lo requerido se devuelven los documentos aclarando cual fue el error al analista de CSG para que esta vuelva a asignar al usuario correspondiente y escanear los documentos a mesa de entrada en Bogotá, los documentos siguen el respectivo proceso generando así más demoras en el tiempo de respuesta al cliente, pero si la póliza emitida cumple con la inspección son entregadas finalmente a los intermediarios o clientes.

Figura 2. Diagrama general del proceso actual de emisión de pólizas

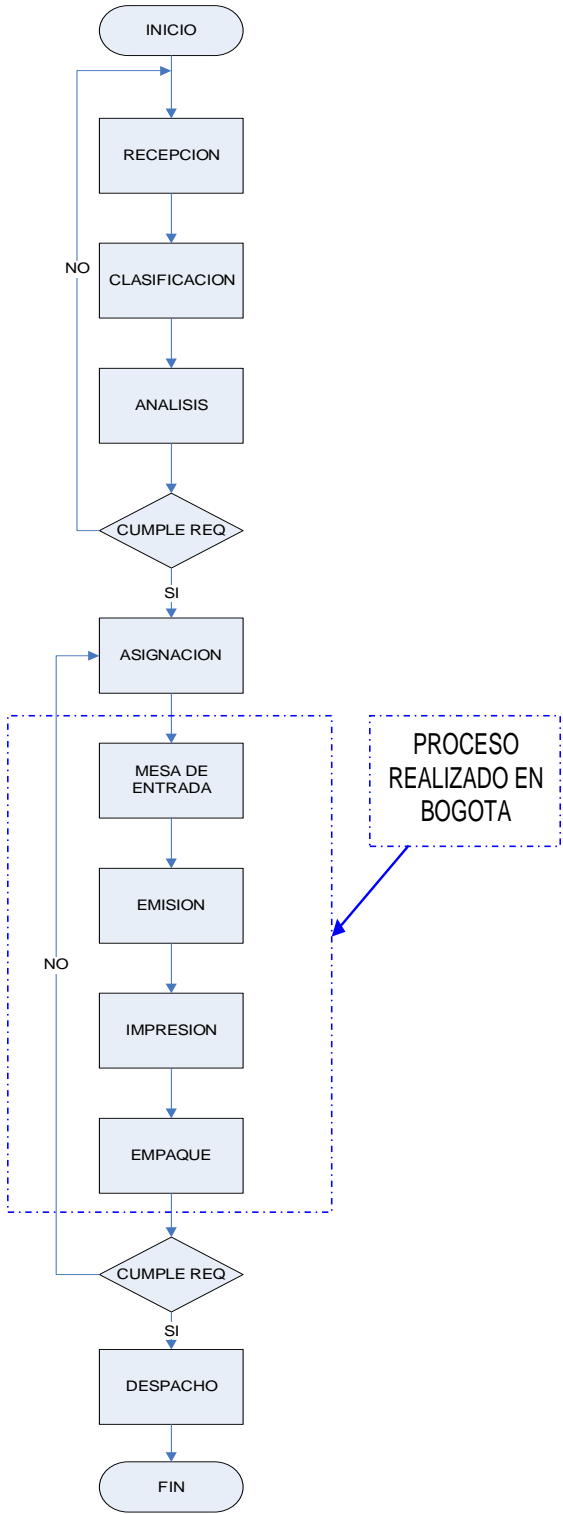


Figura 3. Flujograma del método actual

Ubicación: AIG Seguros Generales		Resumen			
Actividad: Suscripción y elaboración de pólizas		Actividad	Actual	Propuesto	Ahorros
Fecha: 26/11/2008		Operación	14		
Analista: Andrés Felipe Ledesma		Transporte	5		
Marque el método y tipo apropiado		Demora			
Método: <div>Actual</div> Propuesto		Inspección	2		
Tipo: Obrero <div>Material</div> Máquina		Almacenaje	2		
Comentarios:		Tiempo (min)			
		Distancia			
		Costo			
Descripción de la actividad	Símbolo		Tiempo (minutos)	Distancia (pies)	Método Recomendado
Recibir solicitudes	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Acumular solicitudes	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>			Disminuir el tiempo	
Registrar solicitudes	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>			Lo hace el dpto. de suscripción	
Clasifica por área	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Al departamento de suscripción	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Clasifica documentos	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Inspección (doc. completos)	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Al analista CSG	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Asignar solicitud al emisor	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Escanear doc. mesa de entrada	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Imprimir solicitud	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Entregar solicitud al emisor	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Emitir póliza	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Al área de impresión	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Impresión póliza	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>			En Cali	
Al área de empaque	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Empacar póliza	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>			En Cali	
Al correo	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>			No utilizar agencia de correo	
Recibir producción	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Inspeccionar que haya buena emisión	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>			Realizar la inspección en Cali	
Descargar pendientes	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>			Todos en un mismo día	
Realizar planilla de despacho	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				
Llevar pólizas al casillero	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>				

7.1 OBJETIVO DEL FLUJOGRAMA DEL MÉTODO ACTUAL

Para facilitar la comprensión del proceso de emisión de pólizas se hace la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las actividades y recorrido del proceso, brindando una descripción clara del método empleado por la empresa.

7.2 TIPOS DE SOLICITUD

Las solicitudes expresadas por el intermediario y/o cliente pueden ser cualquiera de las siguientes:

- Pólizas nuevas
- Renovaciones
- Modificaciones
- Certificados
- Cancelaciones

7.3 TIPOS DE PÓLIZAS

La compañía divide las pólizas en tres líneas:

Los ramos auto, hogar, responsabilidad civil pertenecen a líneas personales

Los ramos de accidentes personales pertenecen a la línea A&H

Los ramos de comercial plus, copropiedades pertenecen a líneas financieras

Es importante mencionar que las pólizas pueden ser individuales o colectivas, en el primer caso es un contrato de seguros entre el asegurado y la aseguradora y en el segundo un contrato entre una empresa que quiere asegurar a sus empleados y la aseguradora, un ejemplo de póliza colectiva del ramo autos es el contrato que tiene la empresa almacenes La 14 para sus empleados a través de la compañía.

Ejemplos de pólizas de hogar y auto de la compañía (Ver Anexo A).

7.4 TAREAS REALIZADAS EN LAS ACTIVIDADES EMPLEADAS EN EL PROCESO ACTUAL DE EMISION DE POLIZAS

7.4.1 Recepción. Actividad recepción realizada por la recepcionista.

- Recibir documentos, solicitudes del área de suscripción
- Registrar los documentos o solicitudes para tener un control
- Entregar los documento o solicitudes al departamento

7.4.2 Clasificación. Actividad clasificación realizada por el director de suscripción.

- Clasificar de documentos
- Entregar documentos a la analista

7.4.3 Análisis. Actividad Análisis realizada por la analista.

- Recibir solicitudes que llegan a la compañía en documento físico y por correo
- De acuerdo a la solicitud la analista Verifica lo siguiente:

Pólizas nuevas:

Documentos completos

Cumplir con políticas de suscripción

Renovaciones:

Solicitud expresa del cliente / corredor o intermediario

Verificación de siniestralidad

Verificación de cartera

Cumplir con políticas = autorización

Modificaciones:

Solicitud expresa del cliente / corredor o intermediario

Verificación en el sistema o póliza física

Autorización

Certificados:

Verificación en el sistema anterior / actual

Verificación siniestralidad
Verificación cartera
Elaboración certificado

Cancelación:

Verificación beneficiario oneroso (carta de entidad financiera)
Verificación cartera
Autorización

- Entregar solicitudes al analista de CSG

7.4.4 Asignación. Actividad Asignación solicitud realizada por la analista CSG.

- Recibir solicitud que cumple con los requerimientos por parte de la analista
- Asignar cada documento según el ramo al usuario de la persona que emite
- Escanear la solicitud, documentación completa a mesa de entrada
- Organizar documentos en bandejas de pendientes, según el ramo
- Alimentar diariamente una tabla en Excel, que permite saber cuantos documento se enviaron a emisión, la fecha de asignación, y el ramo

7.4.5 Mesa de entrada. Actividad mesa de entrada realizada por dos operarios para todas las sucursales.

- Imprimir todos los documentos enviados por los analistas CSG para entregarlos al emisor correspondiente

7.4.6 Emisión. Actividad emisión realizada por un emisor según el ramo.

- Interpretar la solicitud, verifica que estén completos los documentos
- Emitir pólizas o certificados
- Relacionar en Excel documentos emitidos, adjuntando las solicitudes entregadas por mesa de entrada para enviarla al área de impresión

7.4.7 Impresión. Actividad impresión realizada por operarios dos operarios para todas las sucursales.

- Imprimir relación entregada por el emisor, para cada solicitud se imprime tres copias una de archivo, otra del intermediario y por ultimo una del cliente.

- Entregar pólizas impresas al área de empaque

7.4.8 Empaque. Actividad empaque realizada por dos operarios.

- Recibir pólizas emitidas
- Empacar todos los documentos impresos con su respectivo folder y propaganda o publicidad de la compañía para ser entregados a DHL

7.4.9 Inspección y despacho. Actividad inspección y despacho realizada por un operario.

- Recibir producción que llega de Bogotá
- Verificar que llegaron todos los documentos relacionados en el listado de producción
- Separar las pólizas por ramos
- Seleccionar un ramo y se procede a buscar los pendientes originales es decir los que se envían escaneados a mesa de entrada para verificar que la emisión este correcta, teniendo en cuenta la información del pendiente
- Entregar pólizas mal emitidas al analista de CSG aclarando el error
- Separar La producción por Intermediario
- Realizar las planillas de despacho
- Llevar la producción a casilleros en la recepción
- Realizar Cartas de garantías para ser despachadas a los intermediarios

7.5 IDENTIFICACIÓN DE FALLAS DEL MÉTODO ACTUAL

Después de haber hecho un análisis, estudio al lugar, el método y orden de ejecución de actividades empleados por la compañía para el proceso de emisión de pólizas, se encontraron demoras en el flujo de la solicitud o documentos de una actividad a otra, causadas por carga de trabajo, ausencia del personal, al igual que paro en el proceso por problemas de tipo tecnológico, logístico o debido a la mala comunicación entre los participantes de cada actividad, también hay reproceso por una no adecuada ubicación de la actividad inspección.

Para tener un mejor panorama de lo expresado anteriormente, se desglosan algunos problemas presentados en las actividades y una crítica al método empleado por la compañía.

- Actividad **Recepción.** Hay demora en entregar las solicitudes al departamento de suscripción, el atender llamadas y a los clientes quita tiempo para registrar

todos los documentos y solicitudes, esto causa perdida de tiempo de la solicitud en esta actividad.

- Actividad **Clasificación**. Después de haber recibido los documentos, el director de suscripción se puede demorar en pasarlos al analista por estar ocupado en otras actividades o por ausencia.
- Actividad **Análisis**. Hay carga de trabajo, causado por el volumen alto de solicitudes y por estar realizando otras tareas como responder correos, atención al cliente o emisión de pólizas urgentes generando demora en pasar las solicitudes a la siguiente actividad.
- Actividad **Asignación**. En esta actividad se puede presentar problemas de tipo tecnológico, por ejemplo, si falla el escáner no es posible enviar las solicitudes, los documentos a mesa de entrada, esto ocasiona que se estanque el proceso ya que no se puede continuar con las siguientes actividades.
- Actividad **mesa de entrada**. Hay demoras en entregar los documentos al emisor, ocasionados por la carga de trabajo ya que en esta actividad se atienden las solicitudes de las demás sucursales y también la demora se puede dar por problemas tecnológicos ya que si falla la impresora no se puede imprimir los documentos o solicitudes.
- Actividad **empaquete**. No se empaquetan bien los documentos emitidos, por ejemplo Una póliza de comercial plus llega a la sucursal en un kit de póliza de copropiedades o simplemente mandan el juego de pólizas suelto, sin el folder, sin clausulado y sin publicidad de la compañía, el embalaje es en muchas ocasiones pésimo puesto que llegan a la sucursal los documentos emitidos bastante arrugados, en mala presentación.

Por problemas presentados en la agencia de correo DHL, la producción puede llegar un día después de lo señalado, como también llegar horas después de lo establecido ocasionando demoras en el tiempo de respuesta a los intermediarios y/o clientes.

Con el método actual no hay un seguimiento oportuno a cada solicitud, las bandejas de cada ramo alimentadas con los pendientes o solicitud, tarea que realiza la analista CSG después de mandar información a mesa de entrada no son revisadas, es decir una solicitud puede pasar varios días en la oficina sin darse cuenta ya que la única manera de salir de la solicitud, es cuando llega la producción a la sucursal y así se descarga el pendiente o solicitud, esto es una falla en el método por que en ocasiones por motivos de mala comunicación entre los participantes de las actividades el tiempo de respuesta a las solicitudes de los clientes aumenta.

La mala comunicación sucede en mesa de entrada pues no reparte los documentos al emisor, no transmite la solicitud, ocasionando que nunca se emita. También la falla puede ser en el área de impresión y empaque, en el primer caso la póliza puede estar emitida en el sistema pero si no se imprime toda la relación hecha por el emisor con las solicitudes ya emitidas, no se descargara o no se dará como atendida esa solicitud ya que se supone que si no ha llegado a la sucursal es porque no ha sido emitida, y en el segundo caso se presenta que a la sucursal llegan pólizas de otras sucursales y también llegan pólizas cuya solicitud han sido enviadas en días distinto a Bogotá, es decir, no todas las solicitudes que fueron enviadas en una misma fecha a emitir llegan a Cali al mismo tiempo, todo esto causa demoras en el tiempo de respuesta.

Al recibir la producción en la sucursal se observan que las fallas realizadas en las actividades ejecutadas en Bogotá generan reproceso, por ejemplo, hay que cambiar presentación o empaque el juego de las tres copias de la póliza o en algunos casos volver a imprimir si llegó en mal estado o en pésima presentación, hay que mencionar que esta tarea la hace cualquiera de las dos analistas ya que la persona de despacho no tiene acceso al sistema generando así un aumento en la labor de ellas.

Al no haber una inspección en Bogotá de las emisiones verificando que corresponden a lo solicitado por el cliente las pólizas llegan mal emitidas a la sucursal, esto genera un reproceso ya que se devuelven los documentos aclarando cual fue el error al analista de CSG para que esta vuelva a asignar al usuario correspondiente y escanear los documentos a mesa de entrada en Bogotá, los documentos siguen el respectivo proceso generando así más demoras en el tiempo de respuesta al cliente.

Ejemplo, solicitud que llega a la sucursal, es una póliza nueva que reemplaza a la póliza No 8792 del ramo accidentes personales con un valor asegurado de \$ 30.000.000. El emisor se equivocó a la hora de emitir, ya que no puso el número de póliza correcto al igual que el valor asegurado, presentándose así un reproceso y una demora al cliente, (Ver Anexo B).

8. MEJORAS EN EL PROCESO DE EMISIÓN DE PÓLIZAS

Analizando el proceso descrito anteriormente es necesario evaluar dentro del área de suscripción un factor importante como el tiempo, es decir, si el orden y la secuencia en que se ejecutan las actividades son las más adecuadas para la realización del proceso, para ello es importante proponer mejoras que contribuyan al buen desempeño del área.

Para la elaboración del proceso o método mejorado se debe tener en cuenta que la actividad de emisión debe realizarse estrictamente en Bogotá para tener un control sobre las emisiones y suscripciones realizadas en las sucursales según lo estipulado por la empresa al momento de hacer el estudio de métodos y tiempos.

8.1 DESARROLLO DE UN NUEVO MÉTODO

8.1.1 El proceso mejorado de emisión de pólizas. Para la emisión o suscripción de cualquier tipo de póliza se propone el siguiente proceso, el cual se describe a continuación:

Llegan solicitudes a la recepción, después de su clasificación son entregadas a la persona pertinente ya sea el director de suscripción o a la analista del departamento cuya tarea es analizar si dichas solicitudes llegan con todos los documentos completos y si además cumplen con las políticas de la compañía para poder hacer la suscripción, si es así se hace entrega de la solicitud a la analista de CSG la cual se encarga de Asignar a través de un computador cada solicitud al usuario de la persona que emite en Bogotá según la línea del ramo, es decir hay tres emisores uno por cada línea, seguidamente escanea la información (solicitud) a mesa de entrada, ubicada igualmente en la sede principal Bogotá, en el caso de que la solicitud no cumpla con las políticas de la compañía son devueltas al cliente. En mesa de entrada se reciben solicitudes de todas las sucursales de Colombia, donde se imprimen para ser entregadas al emisor correspondiente según el ramo. El emisor con los documentos en mano y la asignación en su usuario comienza con la tarea de emitir según lo solicitado. Después de haberse emitido la solicitud, el emisor envía orden de imprimir al área de impresión en donde solo se imprime la copia de archivo para que posteriormente la póliza o certificado sean inspeccionados, es decir, se verifica si la emisión corresponde a lo solicitado si es así se alimenta un reporte en Excel de la producción a emitir en la sucursal dicho reporte se envía a través de un mail al área de despacho ubicada en Cali, pero si no cumple con el requerimiento se devuelve prontamente la póliza emitida(copia archivo) al emisor con la respectiva aclaración del error para que este a su vez lo corrija

En la sucursal inmediatamente después de recibir la relación de pólizas a imprimir se procede con esta tarea al igual que el empaque para finalmente ser entregada al cliente. En esta parte del proceso se descargan las solicitudes pendientes encontradas en las bandejas, dichas solicitudes se encuentran separadas por día de haber sido enviadas a Bogotá y no por ramo.

Figura 4. Diagrama general mejorado del proceso de emisión

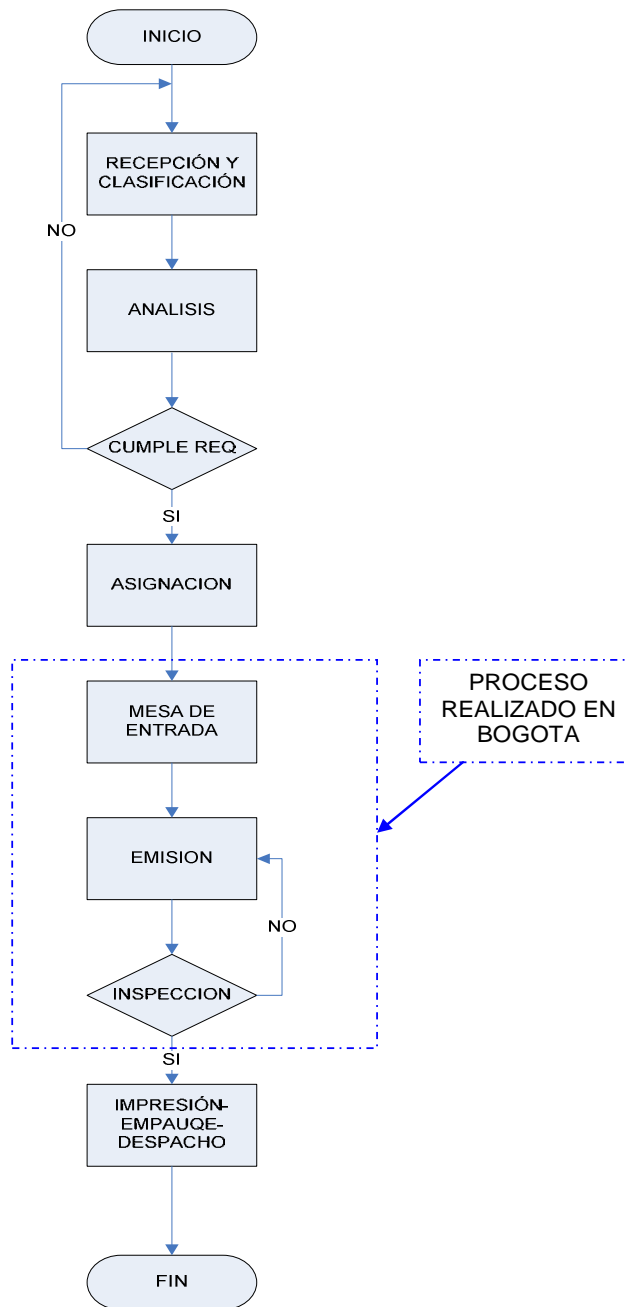


Figura 5. Flujograma Método Mejorado

Ubicación: AIG Seguros Generales						Resumen			
Actividad: Suscripción y elaboración de pólizas						Actividad	Actual	Propuesto	Ahorros
Fecha: 26/11/2008						Operación	14	13	1
Analista: Andrés Felipe Ledesma						Transporte	5	2	3
Marque el método y tipo apropiado						Demora			
Método: Actual <u>Propuesto</u>						Inspección	2	2	
Tipo Obrero <u>Material</u> Máquina						Almacenaje	2	2	
Comentarios:						Tiempo (min)		315,5	
						Distancia			
						Costo			
Descripción de la actividad	Símbolo					Tiempo (minutos)	Distancia (pies)	Método Recomendado	
Recibir solicitudes	○	⇒	D	□	▽				
Clasificar por área	●	⇒	D	□	▽				
Acumular solicitudes	○	⇒	D	□	●				
Al dpto. de suscripción	○	●	⇒	□	▽				
Clasificar tipo de solicitud	●	⇒	D	□	▽				
Inspección (requisitos compl.)	○	⇒	D	●	▽				
Al analista CSG	○	●	⇒	□	▽				
Asignar solicitud al emisor	●	⇒	D	□	▽				
Escanear doc. Mesa de entrada	○	⇒	D	□	▽				
Imprimir solicitud	○	⇒	D	□	▽				
Entregar solicitud al emisor	○	⇒	D	□	▽				
Emitir póliza	●	⇒	D	□					
Inspección de buena emisión	○	⇒	D	●	▽				
Entregar reporte a sucursal	●	⇒	D	□	▽				
Imprimir póliza	○	⇒	D	□	▽				
Descargar pendientes	○	⇒	D	□	▽				
Empacar pólizas	○	⇒	D	□	▽				
Realizar planilla de despacho	●	⇒	D	□	▽				
Llevar pólizas a casillero	○	⇒	D	□	▽				

8.1.2 Objetivo del flujo grama del método mejorado. Para facilitar la comprensión de la propuesta del proceso de emisión de pólizas, se hace la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las actividades y recorrido del proceso, brindando una descripción clara del método que se pretende plantear a la empresa, para esto se tuvo en cuenta el lugar más conveniente, un orden adecuado y en menor tiempo.

8.1.3 Tareas realizadas en las actividades empleadas en el proceso mejorado de emisión de pólizas

- Actividad **recepción y clasificación** realizada por la recepcionista
 - Recibir documentos, solicitudes del área de suscripción
 - Clasificar documentos
 - Repartir los documento o solicitudes a la persona pertinente,
- Actividad **Análisis** realizada por la analista
 - Recibe solicitudes que llegan a la compañía en documento físico y por correo
 - De acuerdo a la solicitud la analista Verifica lo siguiente:

Pólizas nuevas:

Documentos completos

Cumplir con políticas de suscripción

Renovaciones:

Solicitud expresa del cliente / corredor o intermediario

Verificación de siniestralidad

Verificación de cartera

Cumplir con políticas = autorización

Modificaciones:

Solicitud expresa del cliente / corredor o intermediario

Verificación en el sistema o póliza física

Autorización

Certificados:

Verificación en el sistema anterior / actual

Verificación siniestralidad

Verificación cartera

Elaboración certificado

Cancelación:

Verificación beneficiario oneroso (carta de entidad financiera)

Verificación cartera

Autorización

- Entrega de solicitudes al analista de CSG

- Actividad **Asignación** solicitud realizada por la analista CSG

- Recibe solicitud que cumple con los requerimientos por parte de la analista
- Asignar cada documento según el ramo al usuario de la persona que emite
- Escanear la solicitud, documentación completa a mesa de entrada
- Organizar documentos en bandejas de pendientes, según la fecha de envió a Bogotá.
- Alimentar diariamente una tabla en Excel, que permite saber cuantos documento se enviaron a emisión, la fecha de asignación, y el ramo

- Actividad **mesa de entrada** realizada por dos operarios para todas las sucursales.

- Imprimir todos los documentos enviados por los analistas CSG para entregarlos al emisor correspondiente

- Actividad **emisión** realizada por un emisor según el ramo

- Interpreta la solicitud, verifica que estén completos los documentos
- Emitir pólizas o certificados
- Relacionar en Excel documentos emitidos, adjuntando las solicitudes entregadas por mesa de entrada para enviarla al área de impresión

- Actividad **inspección** realizada por un operario

- Imprimir copia de archivo de la relación entregada por el emisor, para cada solicitud
- Verificar si la póliza esta emitida correctamente según la solicitud
- Entregar relación de pólizas a emitir en la sucursal al área de impresión y empaque.
- Entregar pólizas mal emitidas al emisor aclarando el error

- Actividad **impresión, empaque y despacho** realizada por un operario

- Recibir relación de la producción a través de un correo electrónico
- Separa las pólizas a emitir según en el intermediario o cliente
- Imprimir las pólizas por intermediarios

- Buscar los pendientes originales es decir los que se envían escaneados a mesa de entrada
- Descargar los pendientes de todo un día
- Empacar la póliza
- Realizar las planillas de despacho
- Llevar la producción a casilleros en la recepción

8.1.4 Beneficios del método propuesto. Un aspecto importante de la propuesta de un nuevo método radica en compararlo con el método existente, en este caso con el método propuesto se atacaron los problemas que causaban demoras en el proceso, se eliminaron y/o cambiaron actividades al igual que la eliminación de el reproceso presentado en el método actual, gracias a una mejor ubicación de la inspección. El beneficio principal del método propuesto es que se reduce el tiempo en el proceso para tener una mejor atención a las solicitudes de los clientes

El método propuesto permitirá conocer a la empresa mejoras en el proceso de emisión y suscripción de las pólizas, tales mejoras son: con este método se ahorraría los gastos de envío de producción a la sucursal, no habría problemas como los que se presentaban en el método actual con la agencia de correo DHL, habría un mejor seguimiento a cada solicitud ya que las bandejas de las solicitudes pendientes estarán organizadas por día o fecha independientemente del ramo, es decir que todas las solicitudes enviadas el mismo día a Bogotá deben ser descargadas igualmente en una misma jornada en la sucursal, esto facilitara darse cuenta si una solicitud sigue en pendientes o que no se halla descargado en el transcurso de los días, también ayudara a un mejor seguimiento que la actividad de impresión y empaque se realice en Cali, evitando así los problemas de mala comunicación presentado en el método actual y ahorro en gastos de papelería.

9. ESTANDARIZACIÓN

9.1 METODOLOGÍA DE ESTANDARIZACIÓN

Para iniciar con la estandarización del proceso se halla el tiempo normal a partir del producto del tiempo observado por la valoración o calificación al desempeño, para esto se utiliza la siguiente ecuación:

$$TN = TO \times C/100$$

Donde

TN = tiempo normal

TO = tiempo observado, en el que un operario está trabajando en la ejecución de la tarea, se mide con el cronometro.

C = calificación al desempeño, se expresa como porcentaje, con el 100% correspondiente al desempeño estándar de un operario normal.

El tiempo normal se calcula para cada elemento, luego se realiza la sumatoria con el fin de calcular el tiempo normal para la tarea.

Ver ejemplo de toma de tiempo normal de la actividad (análisis) en la siguiente tabla

(Ver Tabla 2, página siguiente).

Tabla 2. Toma de tiempo normal

TOMA DE TIEMPOS													
ANALISTA: ANDRES FELIPE LEDESMA							FECHA: 26/11/07						
ACTIVIDAD: ANALISIS													
TAREA		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?	TN
recepcion de solicitudes	TO	1,55	1,56	1,59	1,52	1,55	1,56	1,55	1,48	1,55	1,59		
	C	1	0,95	0,8	1,15	1	0,95	1	0,65	1	0,8	14,418	1,4418
	TN	1,55	1,482	1,272	1,748	1,55	1,482	1,55	0,962	1,55	1,272		
clasificacion	TO	11,42	11,46	11,43	11,59	11,48	11,46	11,41	11,47	11,43	11,42		
	C	1,15	0,95	1,1	0,3	0,85	0,95	1,2	0,9	1,1	1,15	110,436	11,0436
	TN	13,13	10,89	12,57	3,477	9,758	10,89	13,69	10,32	12,57	13,13		
inspeccion	TO	14,56	14,52	14,51	14,56	14,58	14,52	14,46	14,49	14,59	14,52		
	C	0,8	1	1,05	0,8	0,7	1	1,3	1,15	0,65	1	137,2425	13,72425
	TN	11,65	14,52	15,24	11,65	10,21	14,52	18,8	16,66	9,484	14,52		
entrega de solicitudes	TO	1,51	1,56	1,57	1,43	1,52	1,56	1,55	1,44	1,51	1,51		
	C	1	0,75	0,7	1,4	0,95	0,75	0,8	1,35	1	1	14,599	1,4599
	TN	1,51	1,17	1,099	2,002	1,444	1,17	1,24	1,944	1,51	1,51		

Es imposible que un trabajador mantuviese el mismo ritmo en cada minuto de trabajo del día, hay tres clases de interrupciones que se presentan ocasionalmente, la primera clase son las interrupciones personales, como idas al servicio sanitario , la segunda es la fatiga y por último, hay algunos retrasos inevitables para los cuales hay que conceder ciertas tolerancias, mantenimiento o limpieza de las herramientas como el escáner y la impresora en este caso, ligeros tropiezos con los útiles de trabajo, por ejemplo que el sistema este lento. Después de haber calculado el tiempo normal hay que dar un paso más para llegar al verdadero estándar. Este último paso consiste en la adición de un margen o tolerancia al tener en cuenta las numerosas interrupciones, retrasos y movimientos lentos producidos por la fatiga inherente a todo trabajo. Los suplementos con sus respectivos porcentajes aplicados para este trabajo están en la tabla 3.

Tabla 3. Valor porcentual Suplemento

SUPLEMENTO	VALOR PORCENTUAL SUPLEMENTO
Necesidades personales	5%
Fatiga	4%
Mto y/o limpieza	1%
Manejo de equipos	2%
TOTAL	12%

Durante el desarrollo de pasantía se definieron las tareas del proceso y se halló el respectivo tiempo normal, necesario para su ejecución. Debido a que el método utilizado para la toma de tiempos es similar para todas las pólizas independientemente del ramo que sea, en el presente trabajo se seleccionó el proceso de emisión de una póliza nueva de hogar.

Para registrar la estandarización fue necesario elaborar un formato en el cual se involucraran todas las tareas de cada actividad, el tiempo normal, necesario para ejecutarlas, el porcentaje de tiempos suplementarios y algunas observaciones importantes.

Finalmente, la información recolectada es revisada por el analista en compañía de los asesores del proyecto para definir bien el tiempo estándar de las actividades del proceso de emisión de pólizas.

9.2 TIEMPO ESTANDAR

Después de encontrar el tiempo normal de cada elemento o tarea de las actividades involucradas en el proceso de emisión y teniendo en cuenta que son las mismas para cualquier tipo de póliza se diligencio el respectivo formato en el cual se registra el producto de el tiempo normal por el porcentaje de los suplementos requeridos, obteniendo así un tiempo estándar de cada actividad, los resultado se pueden observar en las tabla 4, 5, 6,7, 8, 9 y 10.

El tiempo estándar es el tiempo total de ejecución de una tarea a un ritmo normal, se calcula de la siguiente forma:

$$TS = TN + TN * SUPLEMENTO = TN * (1 + SUPLEMENTO)$$

(Ver Tabla 4, página siguiente).

Tabla 4. Formato análisis de tiempos para recepción y clasificación

AIG SEGUROS GENERALES CALI - COLOMBIA TABLA DE ANALISIS TOMA DE TIEMPOS		
ANALISTA : ANDRES FELIPE LEDESMA FECHA : 04/01/08 PROCESO EN ESTUDIO: RECEPCION Y CLASIFICACION APROBADO :		
DESCRIPCIÓN	TIEMPO NORMAL (min)	OBSERVACIONES
Recibir solicitud	2,6543	del diente
sellar solicitud	1,0819	anotar hora de recepcion
traslado	1,0359	a bandeja de solicitudes
clasificar	7,4913	de acuerdo al area correspondiente
espera	120	acumular solicitudes
repartir solicitudes	7,6584	a personal pertinente
TOTAL TIEMPO NORMAL	139,9218	
PORCENTAJE DE SUPLEMENTOS OTORGADOS	1,12	
TOTAL TIEMPO NECESARIO	156,71	

Tabla 5. Formato análisis de tiempos para el proceso de análisis

AIG SEGUROS GENERALES CALI - COLOMBIA TABLA DE ANALISIS TOMA DE TIEMPOS		
ANALISTA : ANDRES FELIPE LEDESMA FECHA : 04/01/08 PROCESO EN ESTUDIO: ANALISIS APROBADO :		
DESCRIPCIÓN	TIEMPO NORMAL (min)	OBSERVACIONES
Recepcion de solicitudes	1,4418	de recepcion
clasificacion	11,0436	de acuerdo al tipo de solicitud
inspeccion	13,7242	requisitos completos
entregar solicitud	1,4549	a analista csg
TOTAL TIEMPO NORMAL	27,6645	
PORCENTAJE DE SUPLEMENTOS OTORGADOS	1,12	
TOTAL TIEMPO NECESARIO	30,98	

Tabla 6. Formato análisis de tiempos para asignación

AIG SEGUROS GENERALES CALI - COLOMBIA TABLA DE ANALISIS TOMA DE TIEMPOS		
ANALISTA: ANDRES FELIPE LEDESMA FECHA: 04/01/08 PROCESO EN ESTUDIO: ASIGNACION APROBADO :		
DESCRIPCIÓN	TIEMPO NORMAL (min)	OBSERVACIONES
Recepcion de solicitud	1,592	del analista
asignacion de solicitud	9,8431	al emisor pertinente
escanear documentos	4,326	a mesa de entrada
registra solicitud	3,9716	en hoja electronica
organizar pendientes	1,973	por fecha
TOTAL TIEMPO NORMAL	21,7057	
PORCENTAJE DE SUPLEMENTOS OTORGADOS	1,12	
TOTAL TIEMPO NECESARIO	24,31	

Tabla 7. Formato análisis de tiempos para mesa de entrada

AIG SEGUROS GENERALES CALI - COLOMBIA TABLA DE ANALISIS TOMA DE TIEMPOS		
ANALISTA: ANDRES FELIPE LEDESMA FECHA: 04/01/08 PROCESO EN ESTUDIO: MESA DE ENTRADA APROBADO :		
DESCRIPCIÓN	TIEMPO NORMAL (min)	OBSERVACIONES
Recepcion de solicitud	1,254	del analista csg
Inspeccion	1,8345	documentos a imprimir
Imprimir solicitud	4,9621	
seleccionar solicitud	1,694	de acuerdo a ramo
entrega solicitud	4,123	a emisor correspondiente
TOTAL TIEMPO NORMAL	13,8676	
PORCENTAJE DE SUPLEMENTOS OTORGADOS	1,12	
TOTAL TIEMPO NECESARIO	15,53	

Tabla 8. Formato análisis de tiempos para emisión

AIG SEGUROS GENERALES CALI - COLOMBIA TABLA DE ANALISIS TOMA DE TIEMPOS		
ANALISTA: ANDRES FELIPE LEDESMA FECHA: 04/01/08 PROCESO EN ESTUDIO: EMISION APROBADO :		
DESCRIPCIÓN	TIEMPO NORMAL (min)	OBSERVACIONES
Recepcion de solicitud	1,9425	de mesa de entrada
clasificar solicitud	9,8716	de acuerdo a ramo
inspeccion	4,3491	requisitos completos
emitir	9,687	en el sistema
registrar	4,6219	en hoja electronica
entregar registro	4,7164	a impresión
TOTAL TIEMPO NORMAL	35,1885	
PORCENTAJE DE SUPLEMENTOS OTORGADOS	1,12	
TOTAL TIEMPO NECESARIO	39,41	

Tabla 9. Formato análisis de tiempos para inspección

AIG SEGUROS GENERALES CALI - COLOMBIA TABLA DE ANALISIS TOMA DE TIEMPOS		
ANALISTA: ANDRES FELIPE LEDESMA FECHA: 04/01/08 PROCESO EN ESTUDIO: INSPECCION APROBADO :		
DESCRIPCIÓN	TIEMPO NORMAL (min)	OBSERVACIONES
recepcion de reporte	2,7167	fisicos y electronicos
Inspeccion	6,1342	de reportes
Imprimir	4,6187	
Inspeccion	6,4623	requisitos completos
entregar reporte	4,5217	a sucursal
TOTAL TIEMPO NORMAL	24,4536	
PORCENTAJE DE SUPLEMENTOS OTORGADOS	1,12	
TOTAL TIEMPO NECESARIO	27,39	

Tabla 10. Formato análisis de tiempos para impresión, empaque y despacho

AIG SEGUROS GENERALES CALI - COLOMBIA TABLA DE ANALISIS TOMA DE TIEMPOS		
ANALISTA: ANDRES FELIPE LEDESMA FECHA: 04/01/08 PROCESO EN ESTUDIO: IMPRESIÓN-EMPAQUE- DESPACHO APROBADO :		
DESCRIPCIÓN	TIEMPO NORMAL (min)	OBSERVACIONES
recepcion de reporte	2,4519	via e-mail
inspeccion	2,7923	reporte a imprimir
clasificar polizas	9,6147	según intermediario
imprimir polizas	4,1278	
tomar pendientes	2,9614	de bandeja de solicitudes pendientes
descargar pendientes	4,1876	grapapar documentos
empacar	4,4912	polizas
realizar despacho	7,6472	planillas
traslado	2,349	a casilleros
TOTAL TIEMPO NORMAL	40,6231	
PORCENTAJE DE SUPLEMENTOS OTORGADOS	1,12	
TOTAL TIEMPO NECESARIO	45,50	

Finalmente el estándar obtenido para el proceso de emisión y suscripción de pólizas fue 315,5 minutos por póliza. (Ver tabla a continuación).

Tabla 11. Tiempo estándar del proceso

ACTIVIDADES	TIEMPO ESTANDAR DEL PROCESO
Recep y clasificacion	156,71
Analisis	30,98
Mesa de entrada	15,53
Emision	39,41
Inspeccion	27,38
Impre-empaque y desp.	45,49
TOTAL MINUTOS	315,5

10. CONCLUSIONES

- Se elaboró un estudio de métodos y tiempos al proceso de emisión de pólizas en la empresa AIG seguros generales sucursal Cali, aunque este estudio define mejoras y una estandarización del mismo aun no ha podido ser implementado por decisión de los altos directivos de la compañía basándose en necesitar mas tiempo, un cambio en el sistema no puede hacerse únicamente a la sucursal de Cali si no a nivel nacional.
- El desarrollo de este trabajo me permitió familiarizarme con funciones de un ingeniero industrial, como son, analizar, diseñar métodos de trabajo y realizar mediciones de los mismos. En este trabajo aplico conocimientos adquiridos en la universidad, vistos en el área de métodos y tiempos.
- Durante el desarrollo del proyecto se logró definir que el método empleado por la compañía tenía falencias, no era el más óptimo para el proceso de emisión de pólizas, el registrar todos los detalles y hechos del proceso facilitan el análisis para realizar mejoras,
- Se elaboró y se propuso un mejor método para el proceso de emisión de pólizas, el cual mejora los tiempos de respuesta a las solicitudes hechas por los clientes.
- Se determinaron los tiempos de cada una de las actividades realizadas para tener un estándar del el proceso de elaboración de las pólizas.
- Los diagramas de flujo son una herramienta valiosa para la mejora de los procesos, permiten detectar las actividades que agregan valor y aquéllas que son redundantes o innecesarias

11. RECOMENDACIONES

- Evitar en lo posible que falle la comunicación entre los responsables de cada actividad empleada en el proceso para que se mantenga una optima respuesta a las solicitudes.
- Es importante enfatizar que cuando se esté realizando las tareas de las actividades se evite trabajar muy lento o muy rápido, siempre se debe realizar en una forma normal para garantizar un buen estándar y que el mismo no genere fatigas al momento de ejecutar dicha labor.
- Por el número alto de tareas que realiza la analista de suscripción se recomienda aumentar a otra persona más para que realice esta actividad o también puede recibir colaboración de la analista CSG ya que conoce el tema.
- Para evitar demoras en el proceso causados por problemas tecnológicos se recomienda que halla un escáner de mas en la sucursal al igual que una impresora

BIBLIOGRAFIA

AIG: AIG Seguros Generales [en línea]. Cali: AIG Seguros Generales, 2007. [Consultado diciembre 15 de 2007]. Disponible en Internet: <http://www.aig.com>.

Contraloría Universitaria. Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización. México: UAEM, 2000. 30 p.

flujo gramas o diagramas de flujo [en línea]. Colombia: monografías, 2007. [Consultado 25 de noviembre de 2007]. Disponible en Internet: <http://www.monografias.com/trabajos14/flujoograma/flujoograma.shtml>.

GARCÍA CRIOLLO, R. Estudio del trabajo. Vol. II. México: McGraw Hill, 1998. 225 p.

GÓMEZ CEJAS, Guillermo. Sistemas administrativos Análisis y Diseños. México: Editorial Mc Graw Hill, 1.997. 117 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Normas colombianas para la presentación de trabajos de investigación. NTC 1486. Quinta actualización. Bogotá: ICONTEC, 2000. 126 p. NTC 1486

NIEBEL, Benjamín; FREIVALDS, A. Ingeniería Industrial Métodos, estándares y diseño del trabajo. 10 ed. México: Alfa omega, 2001. 728 p.

ANEXOS

Anexo A. Ejemplos de pólizas de hogar y auto de la compañía

AIG Generales

AIG Colombia Seguros Generales S.A. POLIZA DE SEGUROS DE PÓLIZA HOGAREÑA

Nit. 860.037.707-9

POLIZA No. 1000218	ANEXO No 0	CERTIFICADO DE POLIZA NUEVA	SUCURSAL CALI
TOMADOR : MAHECHA SALAZAR CLAUDIA LORENA		CC: 53057008	
DIRECCION: CALLE 34 # 98B-34 TELEFONO: 6083100 CIUDAD: CALI		PAIS: COLOMBIA	
ASEGURADO: MAHECHA SALAZAR CLAUDIA LORENA -- Dir: CALLE 34 # 98B-34 -- CALI		CC: 53057008	
BENEFICIARIO: MAHECHA SALAZAR CLAUDIA LORENA		CC: 53057008	
FECHA DE EXPEDICION (Dia-Mes-Año) 13/NOVIEMBRE/20 07	VIGENCIA		DIAS
	DESDE LAS 16HH (Dia-Mes-Año) 02/NOVIEMBRE/2007	HASTA LAS 16HH (Dia-Mes-Año) 02/NOVIEMBRE/2008	365
		PERIODO COBRO	DIAS
		DESDE LAS 16HH (Dia-Mes-Año) 02/NOVIEMBRE/2007	HASTA LAS 16 HH (Dia-Mes-Año) 02/NOVIEMBRE/2008 365
INTERMEDIARIO		CLAVE	% PARTICIPACION
DELIMA MARSH S A CALI		3012	100.
		COMISION	% VALOR
		20.0	26,840.00
		DIRECTO	% PARTICIPACION
		COMPANIA	100
		AIG COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A.	

INFORMACION DEL RIESGO

RIESGO No. 1

DIRECCION: CALLE 34 No. 98B-34 BL.2 APTD 201 PARQUEADERO 5	CIUDAD: CALI	DEPARTAMENTO: VALLE	PAIS: COLOMBIA
--	-----------------	------------------------	-------------------

AMPAROS Y COBERTURAS

DESCRIPCION	VALOR ASEGURADO
EDIFICIO	\$ 122,000,000.00
COBERTURA	%LIMITE ASEGURADO VALOR ASEGURADO COBERTURA
INCENDIO Y/O RAYO	100.0% \$ 122,000,000.00
Incendio Y/O Rayo En Aparatos Electricos	100.0% \$ 122,000,000.00
Incendio Accidental En Instalaciones Electricas	100.0% \$ 122,000,000.00
Daños Por Agua	100.0% \$ 122,000,000.00
Explosion	100.0% \$ 122,000,000.00
Explosion O Daños En Calentadores	100.0% \$ 122,000,000.00
Anegacion	100.0% \$ 122,000,000.00
Avalancha O Derrumbe	100.0% \$ 122,000,000.00
Deslizamiento	100.0% \$ 122,000,000.00
Caida De Granizo	100.0% \$ 122,000,000.00
Vientos Fuertes	100.0% \$ 122,000,000.00
Impacto De Aeronaves	100.0% \$ 122,000,000.00
Humo	100.0% \$ 122,000,000.00
Impacto De Vehiculos Terrestres	100.0% \$ 122,000,000.00
Rotura De Vidrios	10.0% \$ 12,200,000.00
ASONADA, MOTIN, CONMOCION CIVIL O POPULAR Y HUELGA	100.0% \$ 122,000,000.00
Actos Mal Intencionados De Terceros	100.0% \$ 122,000,000.00
Actos De Autoridad Legitima	100.0% \$ 122,000,000.00

TOTAL VALOR ASEGURADO: Según relación de Coberturas	PRIMA BRUTA: 134,200.00
FECHA MAXIMA PAGO PRIMAS: 13/12/2007	BASE IMPONIBLE: (16% 149,200.00), (0% 0)
MONEDA: PESOS TRM : 1	DERECHOS DE EMISION: 15,000.00
	VALOR IVA: 23,872.00
	RECARGOS Y/O DESCUENTOS : 0.00
	TOTAL PRIMA: 173,072.00

POR ACUERDO ENTRE LAS PARTES Y CONFORME AL ARTICULO 1066 DEL CODIGO DE COMERCIO, EL TOMADOR DE ESTA POLIZA SE OBLIGA A EFECTUAR EL PAGO DE LA PRIMA. LA MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA PRODUCIRA LA TERMINACION AUTOMATICA DEL PRESENTE CONTRATO; ESTA TERMINACION NO REQUIERE AVISO PREVIO POR PARTE DE AIG GENERALES. ADICIONALMENTE, EN AQUELLOS EVENTOS EN QUE EL PAGO DE LA PRIMA SE HAYA EFECTUADO MEDIANTE FINACIACION OTORGADA POR AIG GENERALES O POR TERCEROS, EL TOMADOR Y/O ASEGURADO AUTORIZA A AIG GENERALES Y ESTA SE RESERVA LA FACULTAD, PARA DAR POR TERMINADO EL PRESENTE CONTRATO UNILATERALMENTE, POR EL NO PAGO OPORTUNO DE CUALQUIERA DE LAS CUOTAS FINANCIADAS. EL TOMADOR, ASEGURADO, AFIANZADO O BENEFICIARIO DEL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO, SEGUN SEA EL CASO, SEA ESTE PERSONA NATURAL O JURIDICA, ESTARA OBLIGADO A MANTENER ACTUALIZADA LA INFORMACION DE CARACTER PERSONAL O DE LA EMPRESA Y FINANCIERA, QUE EN CUMPLIMIENTO DE LAS CIRCULARES EXTERNAS N. 005 DE 1998, 046 DE 2002 Y 025 DE 2003 DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA Y DEMAS NORMAS LEGALES CONCORDANTES, SUMINISTRA A AIG GENERALES S.A. LO ANTERIOR, COMPRENDE LA OBLIGACION DE REPORTAR POR LO MENOS UNA VEZ AL AÑO, LOS CAMBIOS QUE SE HAYAN GENERADO EN RELACION CON LAS DECLARACIONES E INFORMACIONES INICIALMENTE REPORTADAS. PARA TAL EFECTO SOLICITARA A AIG GENERALES S.A., EL FORMULARIO CORRESPONDIENTE Y EN EL ACTUALIZARAN LAS MODIFICACIONES PRESENTADAS

Dirección de la Compañía para Notificaciones
Calle 78 No. 9 57 Piso 2 Bogotá D.C
Conmutador 3138700

ARCHIVO

AIG COLOMBIA
SEGUROS GENERALES S.A.

Firma Autorizada

AIG Generales

AIG Colombia Seguros Generales S.A. **POLIZA DE SEGUROS DE PÓLIZA HOGAREÑA**

Nit. 860.037.707-9

POLIZA No. 1000218	ANEXO No 0	CERTIFICADO DE POLIZA NUEVA	SUCURSAL CALI
-----------------------	---------------	--------------------------------	------------------

RIESGO No. 1

DIRECCION : CALLE 34 No. 98B-34 BL.2 APTO 201 PARQUEADERO 5	CIUDAD: CALI	DEPARTAMENTO: VALLE	PAIS: COLOMBIA
---	-----------------	------------------------	-------------------

AMPAROS Y COBERTURAS

DESCRIPCION	VALOR ASEGURADO	
COBERTURA	%LIMITE ASEGURADO	VALOR ASEGURADO COBERTURA
Gastos Para Limitar El Siniestro	100.0%	\$ 122,000,000.00
Amparo Automatico De Nuevos Bienes	5.0%	\$ 6,100,000.00
Traslado Temporal De Bienes	5.0%	\$ 6,100,000.00
Actualizacion Automatica De Las Sumas Aseguradas	20.0%	\$ 24,400,000.00
Amparo De Areas Y Bienes De Propiedad Comun	100.0%	\$ 122,000,000.00
Remocion De Escombros	20.0%	\$ 24,400,000.00
Honorarios Profesionales	20.0%	\$ 24,400,000.00
Gastos Para Evitar La Extension Y Propagacion Del Siniestro	20.0%	\$ 24,400,000.00
Arrendamiento De Alojamiento Temporal	20.0%	\$ 24,400,000.00
Perdida De Arrendamientos	20.0%	\$ 24,400,000.00
Gastos Para Demostrar El Siniestro	20.0%	\$ 24,400,000.00
TERREMOTO, TEMBLOR Y/O ERUPCION VOLCANICA	100.0%	\$ 122,000,000.00

POR ACUERDO ENTRE LAS PARTES Y CONFORME AL ARTICULO 1066 DEL CODIGO DE COMERCIO, EL TOMADOR DE ESTA POLIZA SE OBLIGA A EFECTUAR EL PAGO DE LA PRIMA. LA MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA PRODUCIRA LA TERMINACION AUTOMATICA DEL PRESENTE CONTRATO; ESTA TERMINACION NO REQUIERE AVISO PREVIO POR PARTE DE AIG GENERALES. ADICIONALMENTE, EN AQUELLOS EVENTOS EN QUE EL PAGO DE LA PRIMA SE HAYA EFECTUADO MEDIANTE FINACIACION OTORGADA POR AIG GENERALES O POR TERCEROS, EL TOMADOR Y/O ASEGURADO AUTORIZA A AIG GENERALES Y ESTA SE RESERVA LA FACULTAD, PARA DAR POR TERMINADO EL PRESENTE CONTRATO UNILATERALMENTE, POR EL NO PAGO OPORTUNO DE CUALQUIERA DE LAS CUOTAS FINANCIADAS. EL TOMADOR, ASEGURADO, AFIANZADO O BENEFICIARIO DEL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO, SEGUN SEA EL CASO, SEA ESTE PERSONA NATURAL O JURIDICA, ESTARA OBLIGADO A MANTENER ACTUALIZADA LA INFORMACION DE CARÁCTER PERSONAL O DE LA EMPRESA Y FINANCIERA, QUE EN CUMPLIMIENTO DE LAS CIRCULARES EXTERNAS N. 005 DE 1998, 046 DE 2002 Y 025 DE 2003 DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA Y DEMAS NORMAS LEGALES CONCORDANTES, SUMINISTRA A AIG GENERALES S.A. LO ANTERIOR, COMPRENDE LA OBLIGACION DE REPORTAR POR LO MENOS UNA VEZ AL AÑO, LOS CAMBIOS QUE SE HAYAN GENERADO EN RELACION CON LAS DECLARACIONES E INFORMACIONES INICIALMENTE REPORTADAS. PARA TAL EFECTO SOLICITARA A AIG GENERALES S.A., EL FORMULARIO CORRESPONDIENTE Y EN EL ACTUALIZARAN LAS MODIFICACIONES PRESENTADAS

Dirección de la Compañía para Notificaciones
Calle 78 No. 9 57 Piso 2 Bogotá D.C
Conmutador 3138700

ARCHIVO

AIG COLOMBIA
SEGUROS GENERALES S.A.

Firma Autorizada

DOCUMENTO FOLIOVALENTE A UNA FACTURA. NO EFECTUAR RETENCION EN LA FUENTE POR NINGUN CONCEPTO. RESPONSABILIDAD A REGIMEN COMIN



AIG Colombia Seguros Generales S.A. **POLIZA DE SEGUROS DE PÓLIZA HOGAREÑA**
Nit. 860.037.707-9

POLIZA No. 1000218	ANEXO No 0	CERTIFICADO DE POLIZA NUEVA	SUCURSAL CALI
-----------------------	---------------	--------------------------------	------------------

TEXTOS DE LA POLIZA

POR SOLICITUD DEL CLIENTE SE ESTRUCTURA LA PRESENTE PÓLIZA NUEVA

DEDUCIBLES COBERTURA BASICA

*EDIFICIO:

-TERREMOTO: 3% DEL VALOR ASEGURABLE DEL ITEM AFECTADO MINIMO 90 SMDLV SI EL VALOR REPORTADO PARA ASEGURAR ES A VALOR DE RECONSTRUCCION. 2% DEL VALOR ASEGURADO DEL ITEM AFECTADO MINIMO 90 SMDLV SI EL VALOR A ASEGURAR ES A SALDO DE DEUDA.

-AMIT+AMCCH: 10% DE LA PERDIDA MINIMO 30 SMDLV

-DEMÁS EVENTOS: SIN DEDUCIBLE

ALIMENTOS REFRIGERADOS POR 20 SMDLV

CCR.

DOCUMENTO EQUIVALENTE A UNA FACTURA. NO EFECTUAR RETENCION EN LA FUENTE POR NINGUN CONCEPTO. RESPONSABLE I.V.A. REGIMEN COMUN.

POR ACUERDO ENTRE LAS PARTES Y CONFORME AL ARTICULO 1066 DEL CODIGO DE COMERCIO, EL TOMADOR DE ESTA POLIZA SE OBLIGA A EFECTUAR EL PAGO DE LA PRIMA LA MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA PRODUCIRA LA TERMINACION AUTOMATICA DEL PRESENTE CONTRATO; ESTA TERMINACION NO REQUIERE AVISO PREVIO POR PARTE DE AIG GENERALES. ADICIONALMENTE, EN AQUELLOS EVENTOS EN QUE EL PAGO DE LA PRIMA SE HAYA EFECTUADO MEDIANTE FINACIACION OTORGADA POR AIG GENERALES O POR TERCEROS, EL TOMADOR Y/O ASEGURADO AUTORIZA A AIG GENERALES Y ESTA SE RESERVA LA FACULTAD, PARA DAR POR TERMINADO EL PRESENTE CONTRATO UNILATERALMENTE, POR EL NO PAGO OPORTUNO DE CUALQUIERA DE LAS CUOTAS FINANCIADAS.

EL TOMADOR, ASEGURADO, AFIANZADO O BENEFICIARIO DEL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO, SEGUN SEA EL CASO, SEA ESTE PERSONA NATURAL O JURIDICA, ESTARA OBLIGADO A MANTENER ACTUALIZADA LA INFORMACION DE CARACTER PERSONAL O DE LA EMPRESA Y FINANCIERA, QUE EN CUMPLIMIENTO DE LAS CIRCULARES EXTERNAS N. 005 DE 1998, 046 DE 2002 Y 025 DE 2003 DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA Y DEMAS NORMAS LEGALES CONCORDANTES, SUMINISTRA A AIG GENERALES S.A. LO ANTERIOR, COMPRENDE LA OBLIGACION DE REPORTAR POR LO MENOS UNA VEZ AL AÑO, LOS CAMBIOS QUE SE HAYAN GENERADO EN RELACION CON LAS DECLARACIONES E INFORMACIONES INICIALMENTE REPORTADAS. PARA TAL EFECTO SOLICITARA A AIG GENERALES S.A., EL FORMULARIO CORRESPONDIENTE Y EN EL ACTUALIZARAN LAS MODIFICACIONES PRESENTADAS

Dirección de la Compañía para Notificaciones
Calle 76 No. 9 57 Piso 2 Bogotá D.C.
Conmutador 3138700

ARCHIVO

AIG COLOMBIA
SEGUROS GENERALES S.A.

Firma Autorizada

AIG Generales

AIG Colombia Seguros Generales S.A. POLIZA DE SEGUROS DE AUTOMOVILES

Nit. 860.037.707-9

POLIZA No. 1001212	ANEXO No 0	CERTIFICADO DE POLIZA NUEVA	SUCURSAL CALI
TOMADOR : MANRIQUE RODRIGUEZ JORGE ELIECER		CC: 16677044	
DIRECCION: CALLE 82 N. 1B-15 APTO 228-I		TELEFONO: 4396191	CIUDAD: CALI PAIS: COLOMBIA
ASEGURADO: MANRIQUE RODRIGUEZ JORGE ELIECER -- Dir: CALLE 82 N. 1B-15 APTO 228-I -- CALI		CC: 16677044	
BENEFICIARIO: MANRIQUE RODRIGUEZ JORGE ELIECER		CC: 16677044	
FECHA DE EXPEDICION (Día-Mes-Año) 16/OCTUBRE/2007	VIGENCIA DESDE LAS 16HH (Día-Mes-Año) 29/NOVIEMBRE/2007		DIAS 365
HASTA LAS 16HH (Día-Mes-Año) 29/NOVIEMBRE/2008		PERIODO COBRO DESDE LAS 16HH (Día-Mes-Año) 29/NOVIEMBRE/2007	
HASTA LAS 16 HH (Día-Mes-Año) 29/NOVIEMBRE/2008		DIAS 365	
INTERMEDIARIO WILLIS S A CALI	CLAVE 3148	% PARTICIPACION 100.	COMISION VALOR 17.5 114,352.00
COMPANIA AIG COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A.		% PARTICIPACION 100	

INFORMACION DEL RIESGO

RIESGO No. 1	CODIGO: 02101013	MARCA: DAEWOO	CODIGO AGRUPADOR:	CLASE: AUTOMOVIL
MODELO: 1997	MOTOR: G15MF621076B	TIPO: CIELO GLE AUT 1500CC	CHASIS: KLATA19Y1VC272262	VIN:
PLACAS: CER999	SERVICIO: PARTICULAR USO PERSONAL	BONO: 0	COLOR: GRIS	

COBERTURA	AMPAROS Y COBERTURAS	VALOR ASEGURADO	%	DEDUCIBLE MINIMO
RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL		-	-	--
DAÑOS A BIENES DE TERCEROS		100,000,000.00	--	--
MUERTE O LESIONES A UNA PERSONA		100,000,000.00	--	--
MUERTE O LESIONES A DOS O MAS PERSONAS		200,000,000.00	--	--
PERDIDA PARCIAL DEL VEHICULO POR DAÑOS		15,320,000.00	10.00 %	1.00 SMMLV
PERDIDA TOTAL POR DAÑOS		15,320,000.00	10.00 %	1.00 SMMLV
PERDIDA TOTAL O PERDIDA PARCIAL DEL VEHICULO POR HURTO		15,320,000.00	10.00 %	1.00 SMMLV
TEMBLOR, TERREMOTO O ERUPCIÓN VOLCÁNICA		15,320,000.00	10.00 %	1.00 SMMLV
AMPARO DE PROTECCIÓN PATRIMONIAL		-	--	--
ASISTENCIA JURIDICA EN PROCESO PENAL		-	--	--
GASTOS DE TRANSPORTE		1.5 SMDLV Hasta x 30 DIAS	--	--
ASISTENCIA EN VIAJES		-	--	--
RC EXTRA CONTRACTUAL EN EXCESO		350,000,000.00	--	--
ASISTENCIA JURIDICA EN PROCESO CIVIL		-	--	--
MUERTE ACCIDENTAL 24 HORAS		15,320,000.00	--	--
DESMEMBRACION 24 HORAS		15,320,000.00	--	--
INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE 24 HORAS		15,320,000.00	--	--
MUERTE EN ACCIDENTE DE TRANSITO		10,000,000.00	--	--
DESMEMBRACION EN ACCIDENTE DE TRANSITO		10,000,000.00	--	--
ACCESORIOS (Incluido dentro del valor asegurado)		-	--	--
RADIO PASACINTAS PIONER		180,000.00	--	--
ALARMA BUNKER		150,000.00	--	--
CAJA COMPACT CD PIONER		350,000.00	--	--
TWITERS N. 2		40,000.00	--	--
DIRECCION HIDRAULICA		0.00	--	--

TOTAL VALOR ASEGURADO: Según relación de Coberturas	PRIMA BRUTA:	653,440.00
FECHA MAXIMA PAGO PRIMAS: 29/12/2007	BASE IMPONIBLE:	(0%23,104.47), (16%645,335.53), (0%0)
MONEDA: PESOS	DERECHOS DE EMISION:	15,000.00
TRM: 1	VALOR IVA:	103,253.68
	RECARGOS Y/O DESCUENTOS:	0.00
	TOTAL PRIMA:	771,693.68

POR ACUERDO ENTRE LAS PARTES Y CONFORME AL ARTICULO 1066 DEL CODIGO DE COMERCIO, EL TOMADOR DE ESTA POLIZA SE OBLIGA A EFECTUAR EL PAGO DE LA PRIMA. LA MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA PRODUCIRA LA TERMINACION AUTOMATICA DEL PRESENTE CONTRATO; ESTA TERMINACION NO REQUIERE AVISO PREVIO POR PARTE DE AIG GENERALES. ADICIONALMENTE, EN AQUELLOS EVENTOS EN QUE EL PAGO DE LA PRIMA SE HAYA EFECTUADO MEDIANTE FINACIACION OTORGADA POR AIG GENERALES O POR TERCEROS, EL TOMADOR Y/O ASEGURADO AUTORIZA A AIG GENERALES Y ESTA SE RESERVA LA FACULTAD, PARA DAR POR TERMINADO EL PRESENTE CONTRATO UNILATERALMENTE, POR EL NO PAGO OPORTUNO DE CUALQUIERA DE LAS CUOTAS FINANCIADAS.

EL TOMADOR, ASEGURADO, AFIANZADO O BENEFICIARIO DEL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO, SEGUN SEA EL CASO, SEA ESTE PERSONA NATURAL O JURIDICA, ESTARA OBLIGADO A MANTENER ACTUALIZADA LA INFORMACION DE CARACTER PERSONAL O DE LA EMPRESA Y FINANCIERA, QUE EN CUMPLIMIENTO DE LAS CIRCULARES EXTERNAS N. 005 DE 1998, 046 DE 2002 Y 025 DE 2003 DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA Y DEMAS NORMAS LEGALES CONCORDANTES, SUMINISTRA A AIG GENERALES S.A. LD ANTERIOR, COMPRENDE LA OBLIGACION DE REPORTAR POR LO MENOS UNA VEZ AL AÑO, LOS CAMBIOS QUE SE HAYAN GENERADO EN RELACION CON LAS DECLARACIONES E INFORMACIONES INICIALMENTE REPORTADAS. PARA TAL EFECTO SOLICITARA A AIG GENERALES S.A., EL FORMULARIO CORRESPONDIENTE Y EN EL ACTUALIZARAN LAS MODIFICACIONES DESENTADAS

Dirección de la Compañía para Notificaciones
Calle 78 No. 9 57 Piso 2 Bogotá D.C
Commutador 3138700

ARCHIVO

AIG COLOMBIA
SEGUROS GENERALES S.A.

Firma Autorizada

DOCUMENTO EQUIVALENTE A UNA FACTURA. NO EFECTUAR RETENCION EN LA FUENTE POR NINGUN CONCEPTO. RESPONSABLE I.V.A. REGIMEN COMUN.

Anexo B. Ejemplo de solicitudes mal diligenciadas

Page 1 of 1

Escandon, Victoria

19-11-07

De: Sulay.Munoz [sulay.munoz@garceslloreda.com]
 Enviado: Friday, November 16, 2007 9:25 AM
 Para: victoria.escandon@aig.com
 CC: jhon.ducalara@garceslloreda.com
 Asunto: renovacion polizas

485084

Hola Vicky

Te solicito la renovación de las siguientes pólizas

POLIZAS	ASEGURADO	PLACA	TIPO DE POLIZA
30234-1	REPRESENTACIONES FERCON LTDA	NCH009	RCE EN EXCESO
30234-2	CAMILO GONZALEZ VILLEGAS	QCD120	RCE EN EXCESO
8792	NELCY LOPEZ PAZ	CKC233	AP OCUPANTES
8791	CARLOS ARTURO SANCHES ROSERO	CKJ591	AP OCUPANTES

26 nov 07

485084

Gracias,

SULAY MARIAM MUÑOZ PAZ
 Auxiliar Dpto de Automoviles
 Garces Lloreda y Cia SA
 sulay.munoz@garceslloreda.com
 Telefono 6650390 ext 127
 Fax 6650394

Ramo: 105
 Poliza 0795 NOVOA.
 Asep: Nelcy Lopez Paz
 CC- 31.972.975
 Conex: 3067
 Vig: 29 nov 07
 Renovación
 Vlr Asegurado: \$30.000.000

16/11/2007



AIG Colombia Seguros Generales S.A.

POLIZA DE SEGUROS DE ACCIDENTES PERSONALES OCUPANTES

Nít. 860.037.707-9

POLIZA No. 1000045	ANEXO No 0	CERTIFICADO DE POLIZA NUEVA	SUCURSAL CALI
TOMADOR : LOPEZ PAZ NELCY		CC: 31972975	
DIRECCION: CALLE 30 12 38		TELEFONO: 4432968	CIUDAD: CALI
ASEGURADO: LOPEZ PAZ NELCY		CC: 31972975	
BENEFICIARIO: TERCEROS AFECTADOS		NIT: 1200115122	
FECHA DE EXPEDICION (Dia-Mes-Año) 24/NOVIEMBRE/2007	DESDE LAS 16HH (Dia-Mes-Año) 29/NOVIEMBRE/2007	HASTA LAS 16HH (Dia-Mes-Año) 29/NOVIEMBRE/2008	DIAS 365
INTERMEDIARIO GARCES LLOREDA Y CIA S A		CLAVE 3067	% PARTICIPACION 100.
COMISION 20.0		VALOR 6,000.00	PERIODO COBRO DESDE LAS 16HH (Dia-Mes-Año) 29/NOVIEMBRE/2007
DIRECTO COMPANIA AIG COLOMBIA SEGUROS GENERALES S.A.		% PARTICIPACION 100	

INFORMACION DEL RIESGO

RIESGO No. 1	CODIGO AGRUPADOR:		
CODIGO: 01601041	MARCA: CHEVROLET	TIPO: SWIFT 1.3 MT 1300CC PM	CLASE: AUTOMOVIL
MODELO: 2002	MOTOR: G13B345498	CHASIS: 9GAEB35S2B431929	VIN:
PLACAS: CKC223	SERVICIO: PARTICULAR USO PERSONAL		

COBERTURA	VALOR ASEGURADO
MUERTE EN ACCIDENTE DE TRANSITO	\$ 30,000,000.00

TOTAL VALOR ASEGURADO: Según relación de Coberturas	PRIMA BRUTA: 30,000.00
FECHA MAXIMA PAGO PRIMAS: 29/12/2007	BASE IMPONIBLE: (0% 30,000.00), (0% 0)
MONEDA: PESOS	DERECHOS DE EMISION: 0.00
TRM: 1	VALOR IVA: 0.00
	RECARGOS Y/O DESCUENTOS: 0.00
	TOTAL PRIMA: 30,000.00

POR ACUERDO ENTRE LAS PARTES Y CONFORME AL ARTICULO 1066 DEL CODIGO DE COMERCIO, EL TOMADOR DE ESTA POLIZA SE OBLIGA A EFECTUAR EL PAGO DE LA PRIMA. LA MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA PRODUCIRA LA TERMINACION AUTOMATICA DEL PRESENTE CONTRATO. ESTA TERMINACION NO REQUIERE AVISO PREVIO POR PARTE DE AIG GENERALES. ADICIONALMENTE, EN AQUELLOS EVENTOS EN QUE EL PAGO DE LA PRIMA SE HAYA EFECTUADO MEDIANTE FINACIACION OTORGADA POR AIG GENERALES O POR TERCEROS, EL TOMADOR Y/O ASEGURADO AUTORIZA A AIG GENERALES Y ESTA SE RESERVA LA FACULTAD, PARA DAR POR TERMINADO EL PRESENTE CONTRATO UNILATERALMENTE, POR EL NO PAGO OPORTUNO DE CUALQUIERA DE LAS CUOTAS FINANCIADAS.

EL TOMADOR, ASEGURADO, AFIANZADO O BENEFICIARIO DEL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO, SEGUN SEA EL CASO, SEA ESTE PERSONA NATURAL O JURIDICA, ESTARA OBLIGADO A MANTENER ACTUALIZADA LA INFORMACION DE CARACTER PERSONAL O DE LA EMPRESA Y FINANCIERA, QUE EN CUMPLIMIENTO DE LAS CIRCULARES EXTERNAS N. 005 DE 1998, 046 DE 2002 Y 025 DE 2003 DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA Y DEMAS NORMAS LEGALES CONCORDANTES, SUMINISTRA A AIG GENERALES S.A. LO ANTERIOR, COMPRENDE LA OBLIGACION DE REPORTAR POR LO MENOS UNA VEZ AL AÑO, LOS CAMBIOS QUE SE HAYAN GENERADO EN RELACION CON LAS DECLARACIONES E INFORMACIONES INICIALMENTE REPORTADAS. PARA TAL EFECTO SOLICITARA A AIG GENERALES S.A., EL FORMULARIO CORRESPONDIENTE Y EN EL ACTUALIZARAN LAS MODIFICACIONES PRESENTADAS

Dirección de la Compañía para Notificaciones
Calle 78 No. 9 57 Piso 2 Bogotá D.C.
Conmutador 3138700

ARCHIVO

AIG COLOMBIA
SEGUROS GENERALES S.A.

Chirle Sotelo
AIG COLOMBIA
SEGUROS GENERALES S.A.

DOCUMENTO EQUIVALENTE A UNA FACTURA. NO EFECTUAR RETENCION EN LA FUENTE POR NINGUN CONCEPTO. RESPONSABLE I.V.A. REGIMEN COMUN.



AIG Colombia Seguros Generales S.A. POLIZA DE SEGUROS DE ACCIDENTES PERSONALES OCUPANTES
Nit. 860.037.707-9

POLIZA No. 1000045	ANEXO No 0	CERTIFICADO DE POLIZA NUEVA	SUCURSAL CALI
-----------------------	---------------	--------------------------------	------------------

TEXTOS DE LA POLIZA

POLIZA NUEVA REEMPLAZA POLIZA 8795/02

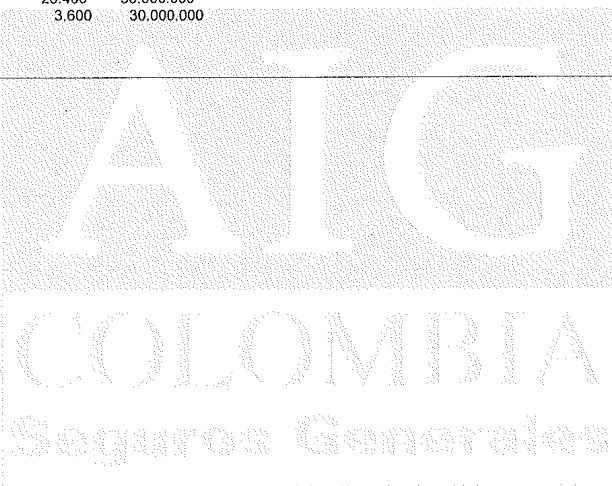
AMPARA LOS (4) OCUPANTES Y EL CONDUCTOR DEL VEHICULO POR VALOR DE \$ 40.000.000 *30'000'00*

EXCLUSIONES

- * SOBRECUPLO
- * ESTADO DE EMBRIAGUEZ
- * HOMICIDIO
- * TERRORISMO

COBERTURA	VR/ PRIMA	V/ASEGURADO
MUERTE ACCIDENTAL	26.400	30.000.000
DESMEMBRACION	3.600	30.000.000

C.JBA.



DOCUMENTO EQUIVALENTE A UNA FACTURA. NO EFECTUAR RETENCION EN LA FUENTE POR NINGUN CONCEPTO. RESPONSABLE I.V.A. REGIMEN COMUN.

POR ACUERDO ENTRE LAS PARTES Y CONFORME AL ARTICULO 1035 DEL CODIGO DE COMERCIO, EL TOMADOR DE ESTA POLIZA SE OBLIGA A EFECTUAR EL PAGO DE LA PRIMA. LA MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA PRODUCE LA TERMINACION AUTOMATICA DEL PRESENTE CONTRATO; ESTA TERMINACION NO REQUIERE AVISO PREVIO POR PARTE DE AIG GENERALES. ADICIONALMENTE, EN AQUELLOS EVENTOS EN QUE EL PAGO DE LA PRIMA SE HAYA EFECTUADO MEDIANTE FINACIACION OTORGADA POR AIG GENERALES O POR TERCEROS, EL TOMADOR Y/O ASEGURADO AUTORIZA A AIG GENERALES Y ESTA SE RESERVA LA FACULTAD, PARA DAR POR TERMINADO EL PRESENTE CONTRATO UNILATERALMENTE, POR EL NO PAGO OPORTUNO DE CUALQUIERA DE LAS CUOTAS FINANCIADAS.

EL TOMADOR, ASEGURADO, AFIANZADO O BENEFICIARIO DEL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO, SEGUN SEA EL CASO, SEA ESTE PERSONA NATURAL O JURIDICA, ESTARA OBLIGADO A MANTENER ACTUALIZADA LA INFORMACION DE CARACTER PERSONAL O DE LA EMPRESA Y FINANCIERA, QUE EN CUMPLIMIENTO DE LAS CIRCULARES EXTERNAS N. 005 DE 1998, 046 DE 2002 Y 025 DE 2003 DE LA SUPERINTENDENCIA BANCARIA Y DEMAS NORMAS LEGALES CONCORDANTES, SUMINISTRA A AIG GENERALES S.A. LO ANTERIOR, COMPRENDE LA OBLIGACION DE REPORTAR POR LO MENOS UNA VEZ AL AÑO, LOS CAMBIOS QUE SE HAYAN GENERADO EN RELACION CON LAS DECLARACIONES E INFORMACIONES INICIALMENTE REPORTADAS. PARA TAL EFECTO SOLICITARA A AIG GENERALES S.A., EL FORMULARIO CORRESPONDIENTE Y EN EL ACTUALIZARAN LAS MODIFICACIONES PRESENTADAS

Dirección de la Compañía para Notificaciones
Calle 78 No. 9 57 Piso 2 Bogotá D.C.
Conmutador 3138700

ARCHIVO

AIG COLOMBIA
SEGUROS GENERALES S.A.

Firma Autorizada

Juliana Lopez
AIG COLOMBIA
SEGUROS GENERALES S.A.